2025

Memoria de actuaciones

Servicio de Atención Ciudadana
Región de Murcia

RAMIREZ MONTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) LARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16

Índice

I. Introducción: Competencias del Servicio de Atención Ciudadana. 4
II. Canales de atención a la ciudadanía y otros servicios en la materia. 4
III. Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía: 6
IV. Oficinas de atención presencial. 7
V. Registro electrónico único de la CARM. 8
a) Registro de entrada. 9
b) Solicitudes recibidas a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). 11
c) Registro de salida. 11
VI. Procedimientos más demandados. 12
VII.- Servicios de Respuesta Inmediata (SERI). 13
a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa. 14
b) Renovación de la demanda de empleo. 16
c) Expedición de licencias de caza y pesca fluvial. 17
VII.B. SERI ofrecidos de manera exclusiva en las OAMR de la Administración Regional: 18
a) Expedición de licencias de pesca marítima. 18
b) Inscripción en el Sistema CI@ve permanente. 18
c) Apoderamiento de la representación ante las Administraciones Públicas. 18
d) Acceso a expedientes y entrega de certificados en materia de política social. 19
VIII.- Actuación mediante Funcionario Habilitado. 20
IX. Digitalización de documentos y expedición de copias auténticas: ERAPAPEL. 20
X. Canal telefónico: Teléfono 012 20
XI. Otros canales de atención: Chatweb, Whatsapp, Telegram, IVR y redes sociales. 24
XII. Atención mediante videollamada-OVAC. 25
XIII.- Gestión del Portal de cita previa: 26
XIV.- Gestión de quejas y sugerencias y peticiones de información diferida. 28
XV.- Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios. 31
XVI. Aprobación de formularios específicos en sede electrónica. 33
XVII. Gestión del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. 37
XVIII. Actuaciones en materia de accesibilidad: 38
XIX. Atención multilenguaje y a personas con discapacidad auditiva. 41
XX. Valoración de los Servicios de Atención a la Ciudadanía. 41
XXI. Distribución de las notificaciones y comunicaciones electrónicas remitidas a la Administración General de la CARM a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única: 42
XII.- Recogida, transporte, clasificación y entrega de documentos mediante sistema de valijas y paquetería. 45

XXIII.- Actuaciones de fomento de la atención a la ciudadanía. 46
XXIV. Mejora de la comunicación interna. 48
XXV. Actualización de la información web en materia de atención ciudadana. 49
XXVI. Gestión de aplicaciones y resolución de incidencias. 51
XXVII. Creación nueva imagen institucional SAC. 52
XXVIII. Principales retos detectados y propuestas de mejora. 53

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b520dc-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

I. Introducción: Competencias del Servicio de Atención Ciudadana.

El Decreto n.º 179/2024, de 12 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital establece que a la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios le corresponden, en materia de atención a la ciudadanía, las siguientes funciones:

a) La elaboración y desarrollo de programas de atención, información y asistencia a la ciudadanía a través de los distintos canales disponibles en coordinación con las restantes Consejerías y administraciones públicas.

b) El registro, distribución y reparto de documentos y la gestión de procedimientos de tramitación inmediata.

c) La gestión del sistema de quejas y sugerencias de la ciudadanía respecto de los servicios públicos de la Administración Regional.

Para el desarrollo de estas funciones, el Servicio de Atención Ciudadana (en adelante SAC) ejerce estas competencias con carácter transversal sobre las diferentes Consejerías y organismos de la Administración regional.

II. Canales de atención a la ciudadanía y otros servicios en la materia.

Cumpliendo con los preceptos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como con el Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, el SAC ejerce sus competencias a través de los siguientes canales de atención:

a) Canal de Atención Presencial:

1. Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (en adelante OAMR): Dependientes del SAC y encargadas de facilitar información y orientación sobre trámites, procedimientos y servicios de la CARM, del registro de escritos y solicitudes dirigidas a cualquier Administración Pública, así como la realización de trámites de respuesta inmediata.
   Junto a las OAMR y las OAMR del Servicio Murciano de Salud, coexisten las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los Ayuntamientos que prestan trámites de respuesta inmediata de la CARM, de manera coordinada por el SAC.
2. Oficinas Especializadas: Dependientes de diferentes Consejerías y Organismos Públicos de la CARM y destinadas a ciertos ámbitos de actuación administrativa específicos.

b) Canal de Atención Telefónica: A través del teléfono 012 ó 968362000, en horario continuado de lunes a viernes, de 8:30 a 20 horas, se proporciona a la ciudadanía información sobre los trámites y servicios de la CARM.

c) Canal de Atención Electrónica, a través del portal corporativo de internet sede.carm.es, y disponiendo de DNIe, Cl@ve o Certificado digital. Se pueden formular solicitudes, acceder a la carpeta ciudadana o empresarial, al servicio de pasarela de pagos, validación de documentos, firmas o certificados electrónicos (VALIDe) así como al punto general de entradas de facturas electrónicas (FACe).



Al margen de los canales señalados, el SAC presta o coordina los siguientes servicios:

- Cita Previa: Concertar una cita para la realización de trámites en el día y horario elegidos.
- Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM, mediante la que se puede obtener información acerca de los procedimientos y servicios de la Administración regional.
- Registro Electrónico Único de la CARM. El SAC coordina la actividad de registro de toda la Administración regional, consistente en la recepción, y remisión al órgano competente, de los escritos y solicitudes presentados.
- Servicios de respuesta inmediata, a través de los que puede realizar y obtener en el mismo acto, actos y certificados de la Administración regional (Renovación de la demanda de empleo, expedición y/o renovación del título de familia numerosa, expedición y/o renovación de licencias de caza y pesca, etc.).
- Registro de Funcionarios Habilitados: Inscripción de funcionarios habilitados para la realización trámites en nombre de las personas interesadas.
- Registro Electrónico de Apoderamientos: Inscripción, comprobación y consulta de los apoderamientos realizados para actuar en nombre y por cuenta de otras personas.
- Oficina Virtual de Atención Ciudadana: Realización de trámites mediante un servicio de videollamada, evitando desplazamientos innecesarios a las oficinas por parte de la ciudadanía.
- Quejas, sugerencias y felicitaciones, como cauce a través del cual la ciudadanía colabora en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la CARM.
- Peticiones de información diferida, recabando, coordinando y proporcionando la información especializada o particular solicitada por la ciudadanía.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

III. Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía:

Aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de enero de 2025, el Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Implica2, nace alineado con el Plan Estratégico de la Región de Murcia 2022-2027, con el principal propósito de orientar las actuaciones a desarrollar por el SAC en el periodo 2025-2027, en colaboración con el resto de departamentos de la CARM.

Este plan supone un cambio de modelo en la gestión de la atención a la ciudadanía, ya que se orienta hacia la omnicanalidad y la atención 360, con el objetivo de proporcionar una atención proactiva, centrada en las necesidades de la ciudadanía y respetuosa con sus demandas.

Implica2, se estructura en cuatro líneas estratégicas de actuación centradas en la atención, la calidad, la innovación y el gobierno abierto, la difusión y la colaboración. Estas líneas estratégicas se desglosan en objetivos estratégicos a cuya consecución se dirigen las 37 medidas previstas. De entre ellas, durante 2025 sobresale la implementación de las siguientes:

- Garantizar la atención centrada en las personas, adaptada a necesidades específicas de colectivos vulnerables como personas mayores, personas con discapacidad o cualquier persona con dificultades con el idioma, en lectoescritura o comprensión lectora, a través de medidas tales como la atención preferente en determinados tramos horarios; la prestación de un servicio de intérprete de lengua de signos o de un servicio de traducción de idiomas, o la formación y capacitación en el uso de la sede electrónica a colectivos afectados por la brecha digital. Para tal fin, se ha desplegado en todas las OAMR una cola de Cita preferente para personas con discapacidad y personas mayores para todos los servicios, en el que la duración del tiempo de atención programado por cita triplica al de una atención ordinaria.
- Poner en marcha Oficinas universales y accesibles, adaptadas en parámetros de accesibilidad física, sensorial y cognitiva, garantizando el acceso a los servicios de atención a la ciudadanía a cualquier persona en igualdad de condiciones, comenzando por la OAMR Infante la instalación de diferentes elementos para la mejora de la accesibilidad cognitiva y sensorial
- Potenciar la Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía, como punto de atención a la ciudadanía por videoconferencia segura que evite desplazamientos, lo que ha derivado en un incremento del número de usuarios un 66,04% respecto al pasado ejercicio.
- Garantizar la atención omnicanal a través de nuevos canales de atención a la ciudadanía mediante servicios de mensajería como Telegram, Whatsapp, Webchat y redes sociales como Facebook e Instagram.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

- Impulsar la figura de los funcionarios habilitados, para la identificación y firma en los procedimientos administrativos en nombre de las personas interesadas, así como para emitir copias electrónicas auténticas.
- Facilitar el contacto a través del servicio “TE LLAMAMOS”, en el que un operador del 012 devuelve la llamada a las personas interesadas en el día y la franja horaria de su elección.
- Implantar la firma biométrica manuscrita en las OAMR como sistema de firma electrónica que podrá emplearse por los interesados para la prestación del consentimiento y autorización en la asistencia como funcionario público habilitado. En 2025 ha concluido el proyecto piloto en la OAMR Infante, y está prevista su implantación generalizada en las OAMR del SAC con el despliegue de 35 nuevos dispositivos durante 2026.
- Mejorar el lenguaje administrativo de la Guía de Procedimientos y Servicios.

IV. Oficinas de atención presencial.

En relación con estas Oficinas, el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, determina que, para garantizar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones públicas, anualmente se publicará el listado de oficinas de atención a la ciudadanía, que especificará su localización, horario de apertura, y su carácter general o especializado (ámbito competencial concreto).

En lo referente a las de carácter general, y dependientes del SAC, se dispone de 11 OAMR:

- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Infante (Murcia).
- Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación (Murcia).
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Teniente Flomesta (Murcia).
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Juan XXIII (Murcia).
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Santoña (Murcia).
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Calasparra.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cartagena - Edif. Admtvo. Foro.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cieza.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Lorca.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Santomera.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Yecla.

Durante el ejercicio 2025 y con el fin de agilizar los trámites y reducir los tiempos de espera, en colaboración con la Dirección General de Transformación Digital se han incorporado en todas ellas atriles digitales que permitan tanto confirmar la cita previa a la ciudadanía como la obtención de nuevas citas.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16

En lo referente a las Oficinas especializadas, dependientes de otros departamentos o servicios, la Administración Regional cuenta con 102 Oficinas de Información y Tramitación Especializada (OCAE) y 1 Oficina de Asistencia en Materia de Registros del SMS:

- 3 Oficinas Especializadas en Materia de Energía, Industria y Minas
- 1 Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación.
- 5 Oficinas de la Consejería de Salud.
- 1 Oficina de la Dirección General de Movilidad y Transportes
- 1 Oficina Regional de Atención a la Inmigración (OFRAIN)
- 1 Oficina del Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM).
- 1 Oficina Especializada en Materia de Comercio, Consumo y Artesanía
- 35 Oficinas de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM).
- 26 Oficinas del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF).
- 3 Oficinas de Información Especializada del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) Juan XXIII, Greco y Alonso Espejo.
- 1 Oficina de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos (Caja de Depósitos).
- 16 Oficinas del Sector Público Regional (11 del SMS, 2 del INFO, 1 del ICA, 1 de ESAMUR y 1 del ITREM).
- 1 Oficina de Información Especializada de Vivienda.
- 1 Oficina de Información Especializada del Centro de Documentación e Información (CEDI).
- 1 Oficina de Información Especializada del Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia (ICREF).
- 1 Oficina de Información Especializada Europea Direct Región de Murcia.
- 1 Oficina de Información Especializada de Menor y Familias.
- 1 Oficina de Información Especializada de Movilidad Internacional y Turismo-Joven (OMIT).
- 2 Oficinas de Información Especializada Fondos Next Generation.

V. Registro electrónico único de la CARM.

La Ley 39/2015, determina que cada administración dispondrá de un Registro Electrónico General en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo. Corresponde a las OAMR la anotación y digitalización de las solicitudes y escritos dirigidas a cualquier organismo público de cualquier Administración.

Si bien la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, prevé la existencia de un sistema unificado de registro de ámbito regional, el registro electrónico único fue creado mediante el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

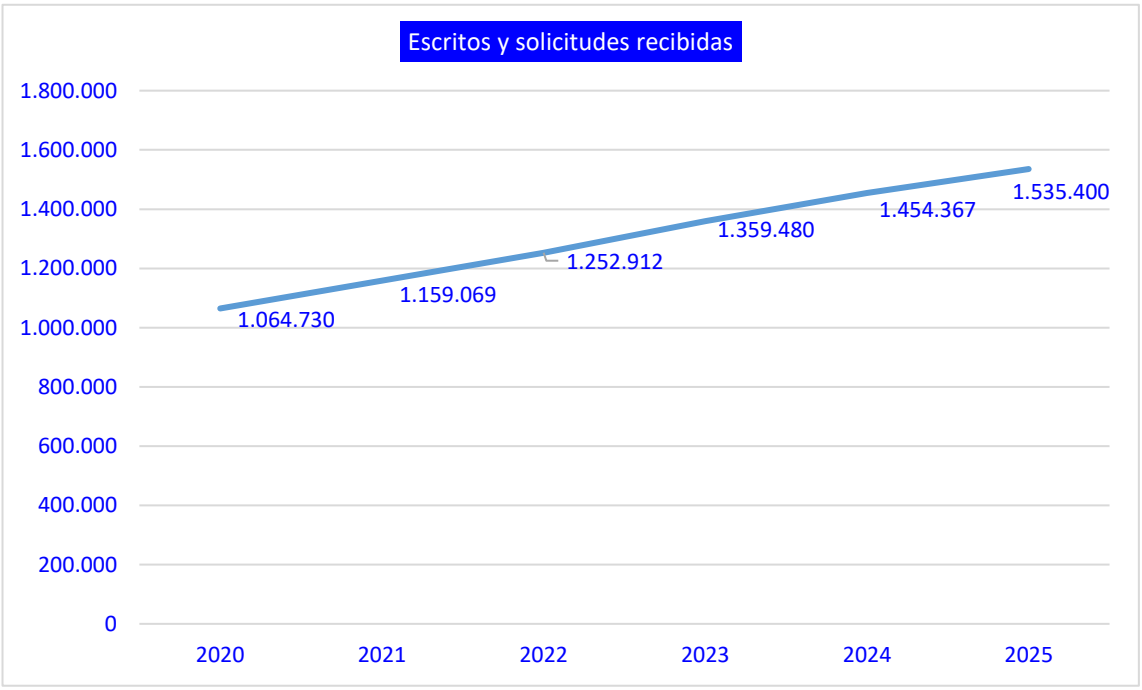
Desde el SAC se coordina la actividad de registro de toda la Administración regional, siendo el responsable funcional de la aplicación corporativa existente REGISTR@-RM, asientos, usuarios y resolución de incidencias:

a) Registro de entrada.

Los escritos de los interesados se reciben desde dos canales:

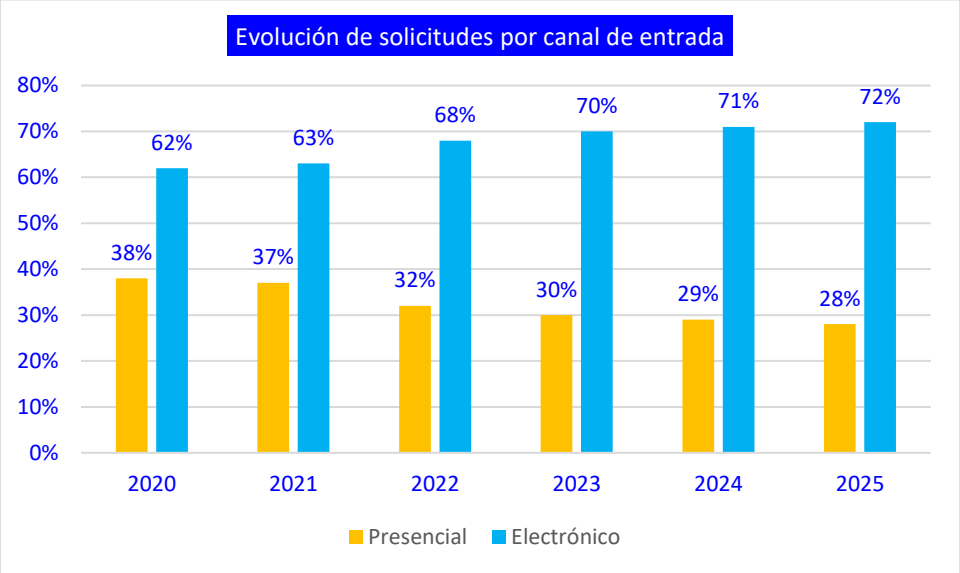
- Presencial, para las personas físicas (no obligadas a relacionarse electrónicamente) que acuden a las OAMR/OCAE a presentar sus escritos, así como las provenientes mediante el Sistema de Intercambio Registral (en adelante SIR), de otras Administraciones Públicas, presenciales o electrónicas.
- Electrónico, para las personas jurídicas (empresas, asociaciones, etc.) y demás sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como para todo aquel que elige este canal para formular sus solicitudes.

En el año 2025 se han recibido 1.535.400 escritos y solicitudes: 1.110.549 en sede electrónica y 424.851 presenciales.

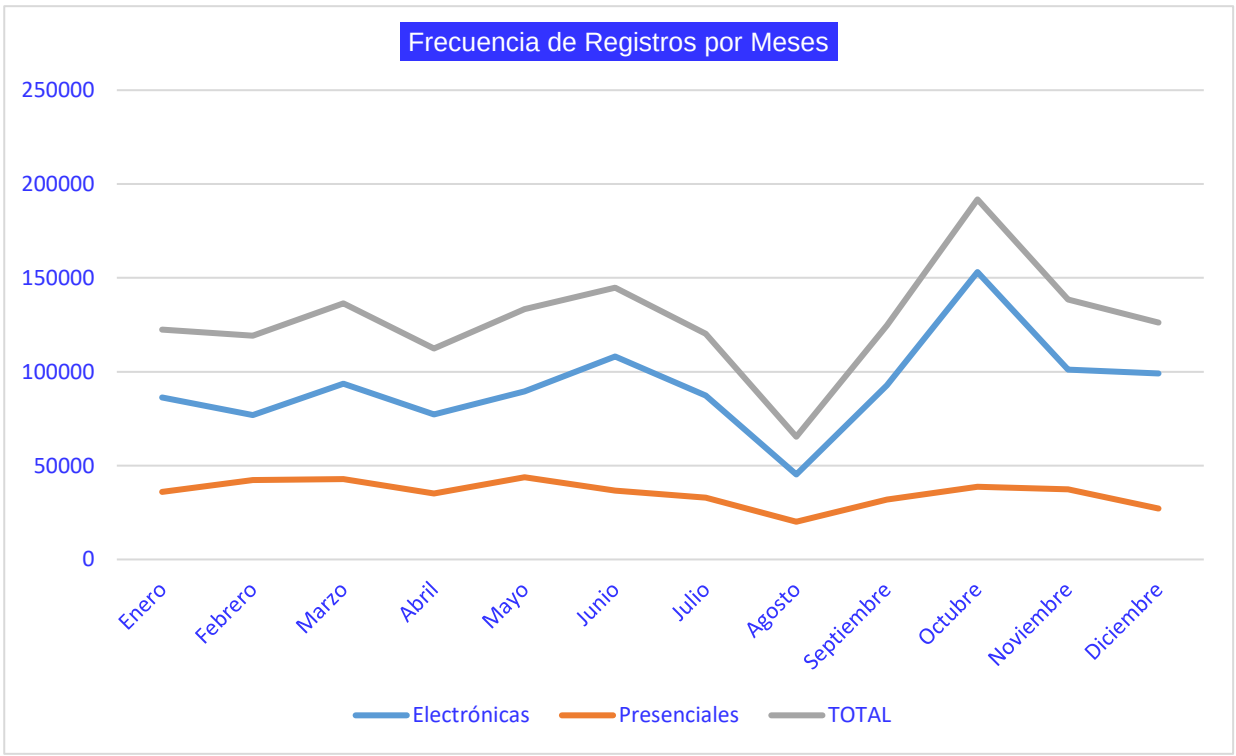


Año a año se confirma la tendencia en el uso de la Sede Electrónica como medio preferente para relacionarse con la CARM para la realización de los trámites y presentación de solicitudes por parte de la ciudadanía, suponiendo del 72% del total de las solicitudes presentadas.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

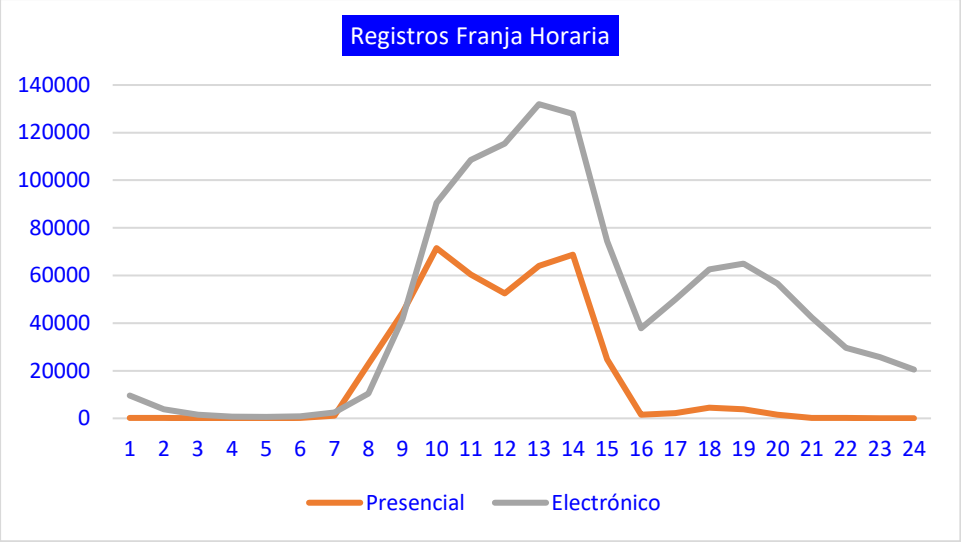


La media de registros mensuales es de 127.950 solicitudes, superando los presenciales las 35.000 solicitudes. La frecuencia en la actividad mensual sufre un acuciado descenso en el periodo estival seguida de un potente repunte.



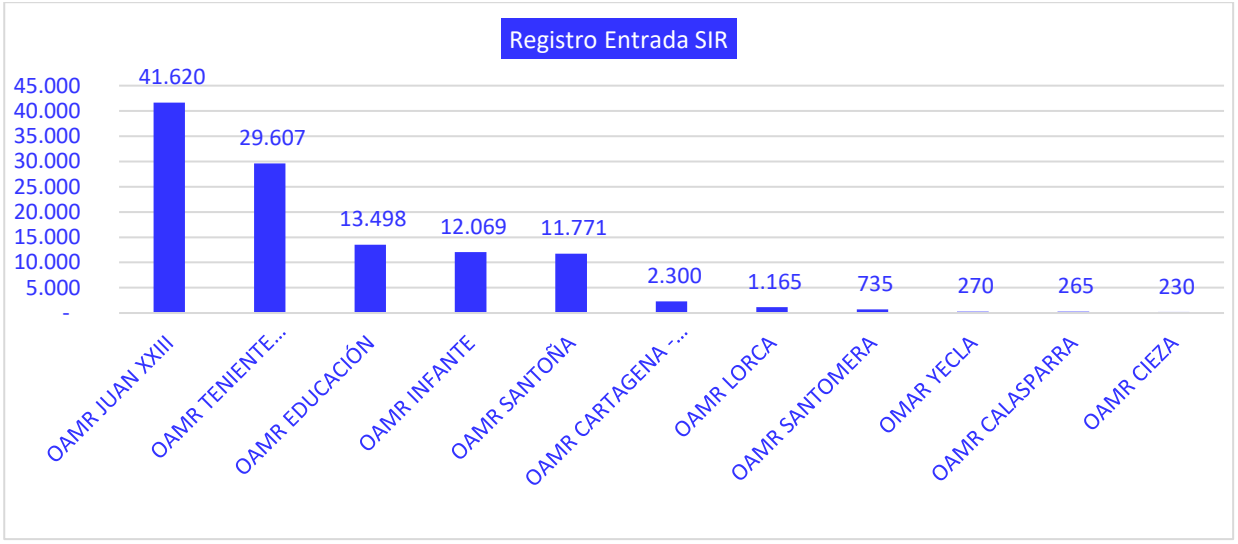
La ciudadanía presenta más solicitudes los primeros días de la semana, concentrando la actividad en las horas centrales del día, de 9 a 13 horas, disminuyendo significativamente a partir de esa hora.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b520c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa



b) Solicitudes recibidas a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

En 2025 se han recibido 182.157 solicitudes procedentes de otras Administraciones Públicas (Estado, CC.AA, Entidades Locales, etc.), que han sido repartidas por las OAMR entre diferentes los órganos de la Administración Regional:



c) Registro de salida.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16

Durante el año 2025 se realizaron 1.678.792 registros de salida, principalmente notificaciones y comunicaciones electrónicas realizadas a través de aplicaciones informáticas que enlazan con el registro electrónico; sólo 51.143 asientos han sido salidas no automatizadas.

VI. Procedimientos más demandados.

Los 10 procedimientos más demandados presencialmente han sido los siguientes:

Porcentaje del total	Nº Solicitudes	Órgano	Procedimiento
9,95%	34.150	D.G. Pensiones, Valoraciones y Programas de Inclusión	P-0698 Reconocimiento, Declaración, Calificación y Revisión del Grado de Discapacidad.
8,54%	29.297	D.G. Pensiones, Valoraciones y Programas de Inclusión	P-7402 Solicitud Inicial de Grado de Dependencia y Reconocimiento del Derecho a las Prestaciones del Sistema
3,78%	12.967	D.G. Pensiones, Valoraciones y Programas de Inclusión	P-0855 Declaración Anual de Perceptores de Prestaciones No Contributivas: Pensiones No Contributivas (Pnc), Fondo De Asistencia Social (Fas) y Prestaciones Sociales y Económicas para Personas con Discapacidad (Antigua Lismi). Regularización de Importes Percibidos
3,06%	10.513	Servicio de Gestión de Recursos de Otros Entes	P-1664 Domiciliación Bancaria de Tributos de Vencimiento Periódico y Notificación Colectiva
2,25%	7.734	Dirección General de Producción Agrícola, Ganadera y Pesquera	P-4143 Comunicación Previa de Quema de Restos de Poda para Pequeñas y Microexplotaciones Agrarias
2,25%	7.723	Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)	P-0484 Becas o Ayudas a la Formación
2,17%	7.438	Dirección General De Familias, Infancia y Conciliación	P-0668 Reconocimiento y/o Renovación del Título de Familia Numerosa
2,08%	7.140	D.G. Pensiones, Valoraciones y Programas de Inclusión	P-0589 Ayudas Económicas para Personas Mayores
2,04%	6.997	D.G. Pensiones, Valoraciones y Programas de Inclusión	P-0582 Ayudas Individualizadas a Personas con Discapacidad
1,79%	6.128	D.G. Personas Mayores	P-2423 Solicitud de Servicios y/o Prestaciones del Sistema de la Dependencia para Personas Mayores

Por su parte, los procedimientos más utilizados electrónicamente han sido los siguientes:

Porcentaje del total	Nº Solicitudes	Órgano	Procedimiento
6,00%	60.300	Dirección General de Función Pública y Diálogo Social	P-2120 Pruebas Selectivas y Listas de Espera Derivadas de las mismas del Sector Administración y Servicios
5,48%	55.079	Servicio de Gestión de Recursos de Otros Entes	P-1195 Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

4,90%	49.209	Servicio de Gestión Tributaria	P-3284 Modelo 620. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados: Transmisiones de Determinados Medios de Transporte Usados
3,08%	30.974	Dirección General de Industria, Energía y Minas	P-0411 Registro de Certificados de Eficiencia Energética de Edificios
2,96%	29.703	Dirección General de Industria, Energía y Minas	P-0019 Registro de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión
2,27%	22.854	Dirección General de Recursos Humanos	P-2292 Pruebas Selectivas del Servicio Murciano de Salud
2,20%	22.119	Servicio de Gestión Tributaria	P-2183 Autoliquidación Impuesto Sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados: Borradores de Autoliquidación. Modelo 600.
1,79%	18.017	Dirección General de Función Pública y Diálogo Social	P-0607 Acciones Formativas de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (Efiap) Solicitables por el Personal Empleado Público
1,64%	16.475	Dirección General de Patrimonio	P-1663 Prestación de los Servicios Automovilísticos de Carácter Discrecional con Vehículos Sin Conductor
1,52%	15.284	Dirección General de Formación Profesional, Enseñanzas de Régimen Especial y Educación Permanente	P-0815 Admisión de Alumnos para Ciclos Formativos de Formación Profesional de Grado Medio y de Grado Superior

Mientras las solicitudes presenciales en Oficinas se centran principalmente en procedimientos de índole social; discapacidad, dependencia, prestaciones no contributivas, familia numerosa o personas mayores, los más demandados en sede electrónica se concentran en tributarios, industria y función pública.

VII.- Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).

Los Servicios de respuesta inmediata (en adelante SERI) son aquellos mediante los cuales los interesados obtienen la actuación administrativa (una resolución, un certificado, etc.) en un solo trámite en una Oficina de Asistencia en Materia de Registros, sin necesidad de gestiones administrativas o visitas posteriores.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

VII.A. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región de Murcia y en las OAMR dependientes de la Administración Regional:

El SAC coordina la prestación de algunos de estos SERIs no solo en sus propias OAMR, sino en las Oficinas dependientes de determinados Ayuntamientos de la Región:

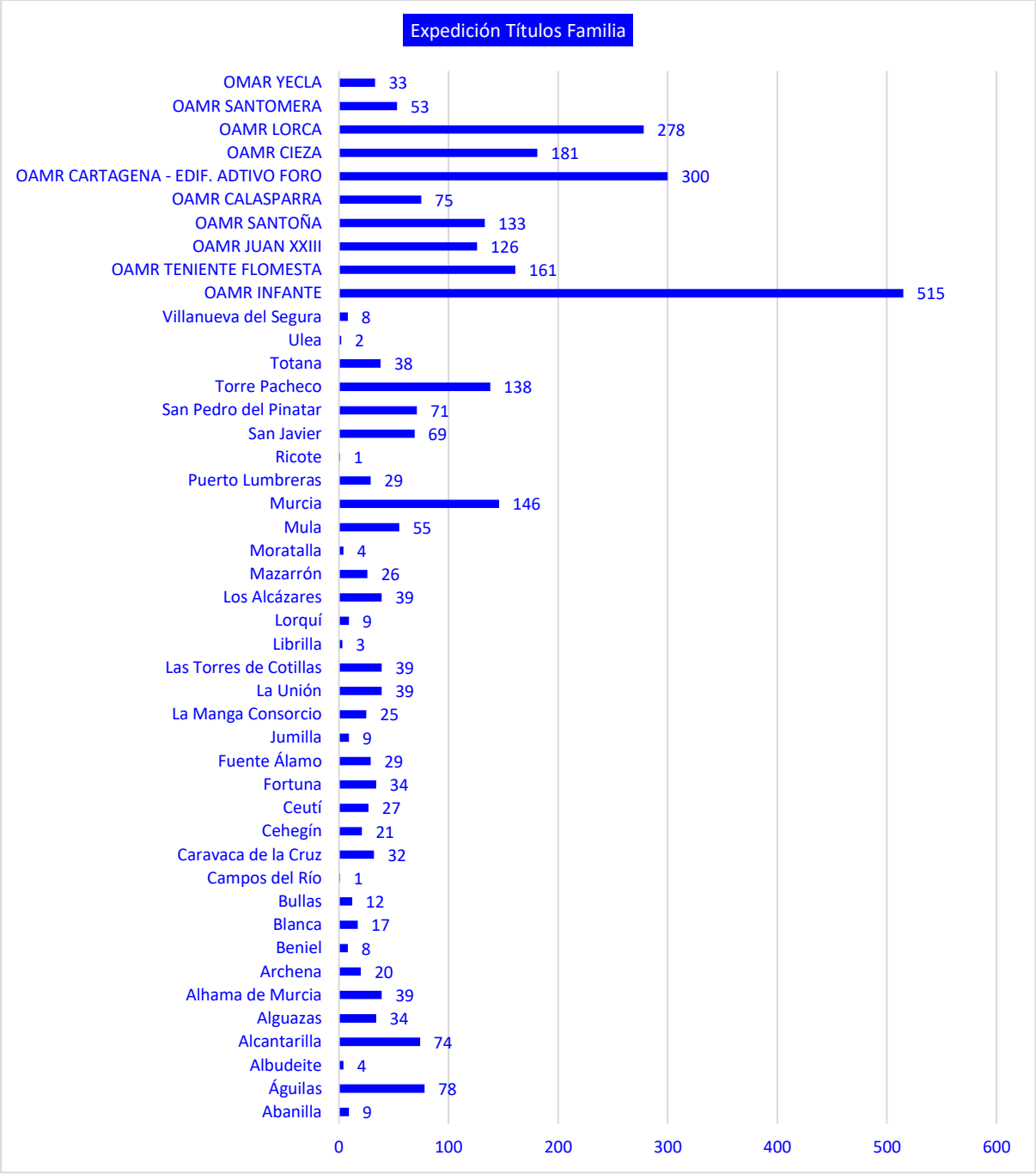
a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa.

La prestación de este servicio es fruto de las encomiendas de gestión suscritas con la Consejería competente en materia de familia (la más reciente derivada del Acuerdo suscrito en 2023).

El SAC presta este servicio y coordina, en colaboración con el Servicio de Familia, la actividad que desarrollan los diferentes Ayuntamientos suscriptores del respectivo convenio (durante 2025 se adhirieron los Ayuntamientos de Jumilla y Molina de Segura), proporcionando formación, resolviendo incidencias, el alta en redes y aplicaciones, entre otras tareas.

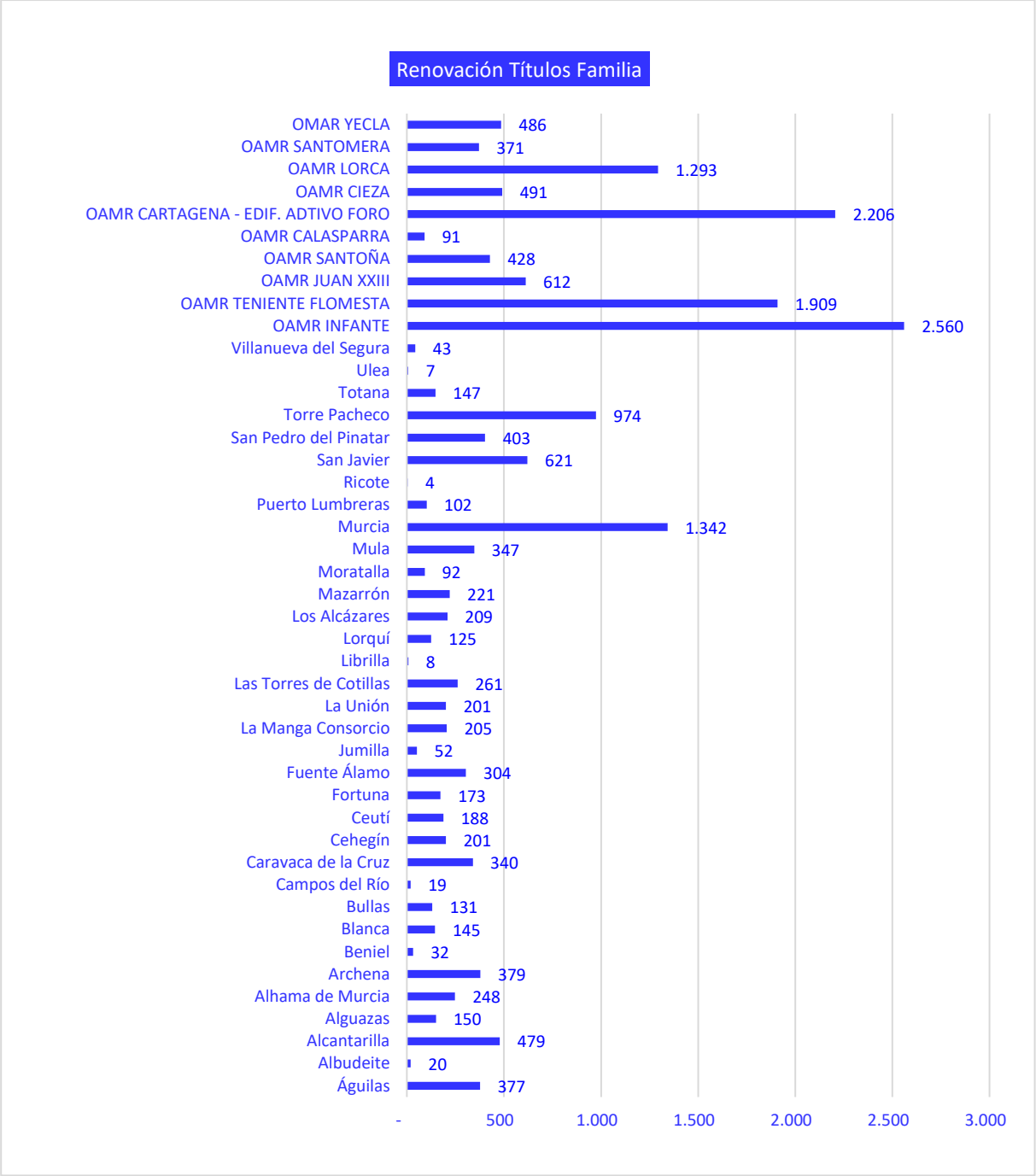
En 2025 se han expedido 3.044 nuevos títulos de familia numerosa, correspondiendo un 39,06% a actuaciones de Ayuntamientos y un 60,94% a actuaciones en las OARM. Las OAMR con mayor actividad han sido Infante, Cartagena y Lorca:

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a



Respecto a las renovaciones del título de familia numerosa, se han emitido 19.044, de las que un 45,14% corresponden a realizadas por Ayuntamientos, entre las que predomina Murcia y un 54,86% son las llevadas a cabo en las OAMR, principalmente Infante, Cartagena y Teniente Flomesta

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a



b) Renovación de la demanda de empleo.

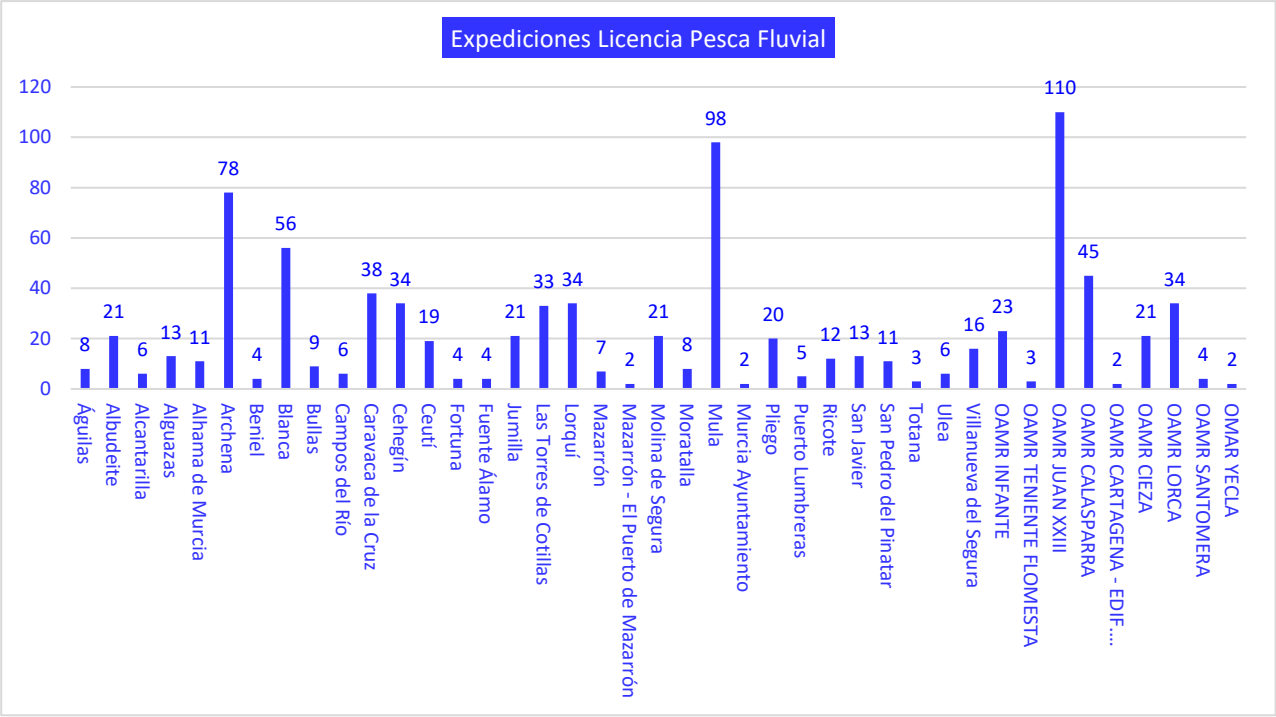
Además de en las Oficinas de Empleo, este servicio de renovación de la demanda de empleo se presta presencialmente en los Ayuntamientos donde el Servicio Regional de Empleo y Formación carece de Oficina, así como en la OAMR ubicada en Santomera, en la que se han tramitado 139 renovaciones.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

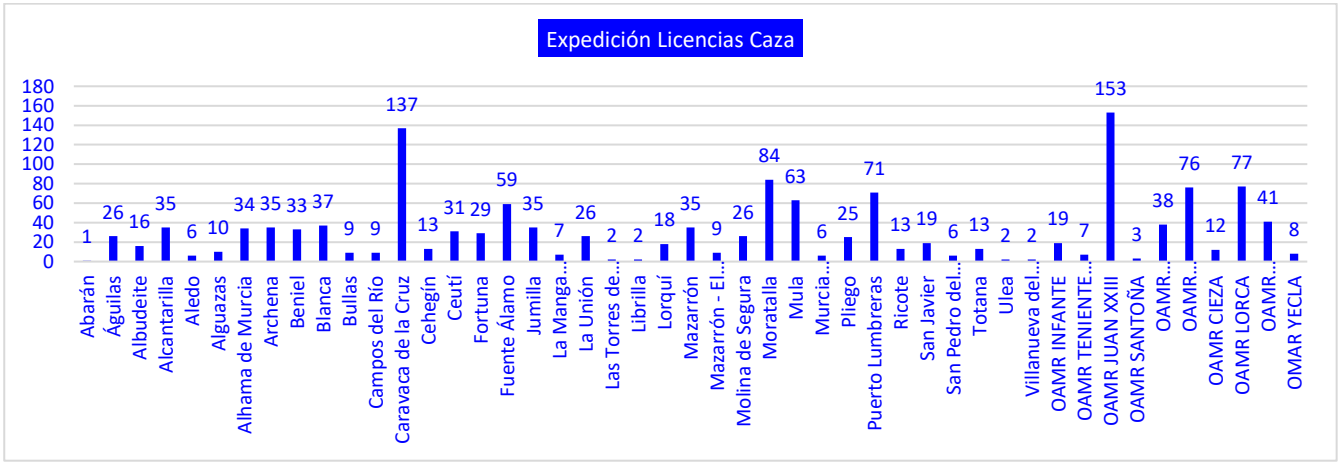
Los nuevos servicios de automatización en la renovación a través del 012, junto a la posibilidad de proceder a hacerlo por internet hace prever la disminución presencial progresiva hasta un nivel residual.

c) Expedición de licencias de caza y pesca fluvial.

Este servicio, que se puede realizar también de forma telemática por el propio interesado, se presta tanto en las OAMR como en las oficinas dependientes de los Ayuntamientos. Durante 2025 se han expedido 867 licencias de pesca fluvial, de las que un 71,86% corresponden a Ayuntamientos:



Asimismo, se han expedido 1.418 licencias de caza, de las cuales el 69,39% han sido expedidas en Oficinas dependientes de Ayuntamientos:



RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

VII.B. SERI ofrecidos de manera exclusiva en las OAMR de la Administración Regional:

A continuación se muestran los Servicios de Respuesta Inmediata que se prestan sólo por OAMR dependientes del SAC:

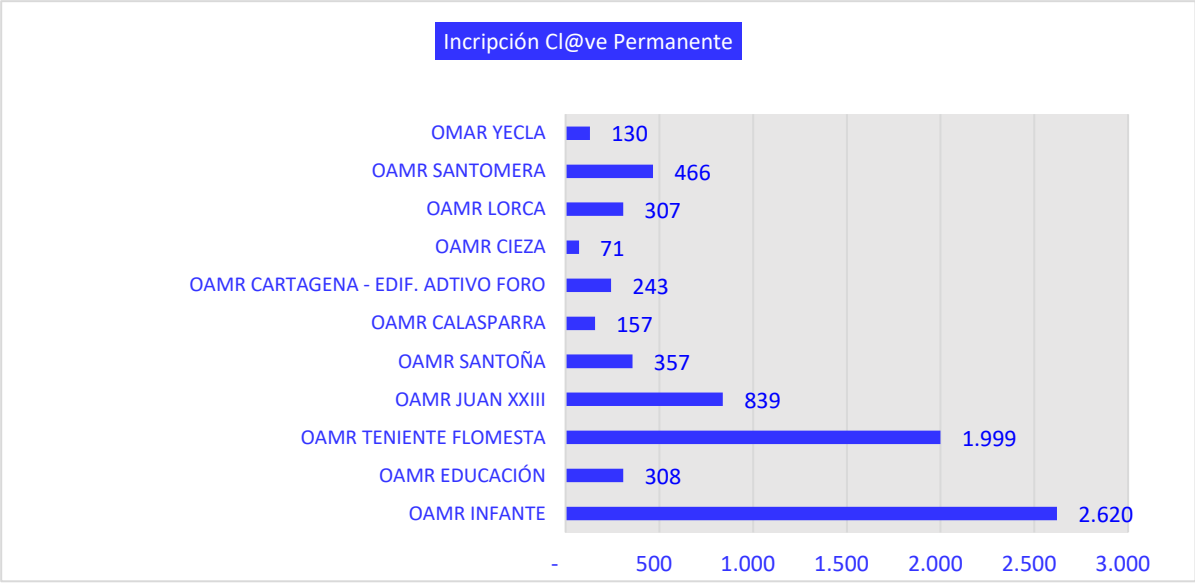
a) Expedición de licencias de pesca marítima.

Este servicio se ha prestado en el año 2025 sólo por la OAMR de Juan XIII, en la que se ha tramitado la solicitud de expedición de 660 licencias.

b) Inscripción en el Sistema Cl@ve permanente.

Cl@ve es un sistema para la identificación, autenticación y firma electrónica, que permite a la ciudadanía relacionarse electrónicamente con la Administración, posibilitando el acceso a trámites electrónicos de manera sencilla y segura.

En el año 2025 se han realizado 7.497 inscripciones en el Sistema Cl@ve por parte de las OAMR, resaltando las actuaciones llevadas a cabo por la OAMR Infante.



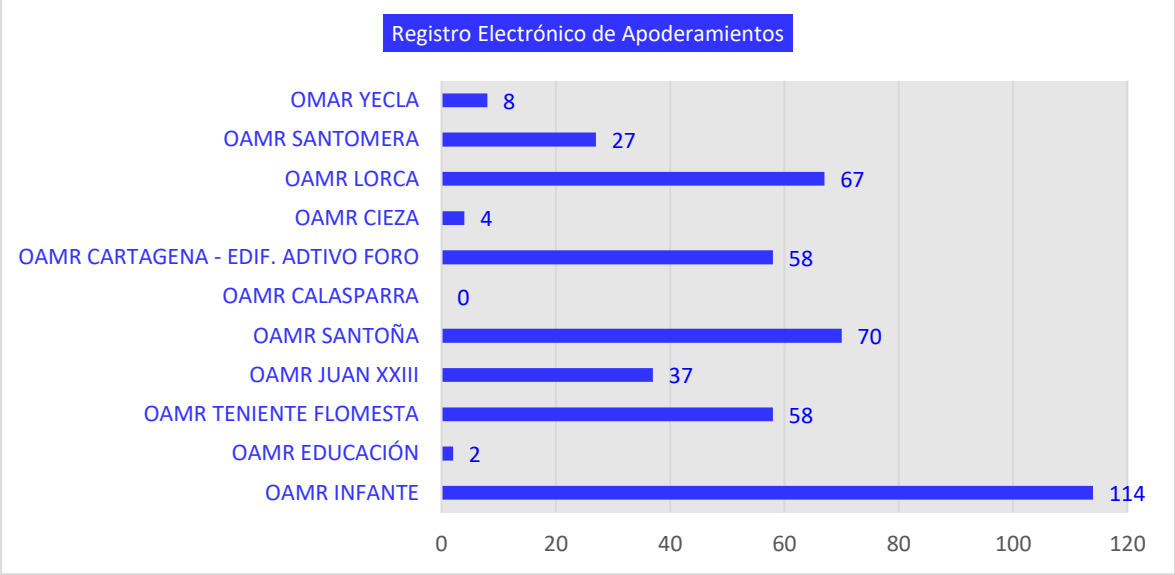
c) Apoderamiento de la representación ante las Administraciones Públicas.

Este SERI permite la inscripción inmediata de poderes apud-acta otorgados presencialmente por comparecencia personal de interesado-poderdante y/o representante-apoderado ante un funcionario, con el fin de hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados otorguen para que el representante pueda actuar en su nombre ante la Administración Pública.
Estos poderes se inscriben el Registro Electrónico de Apoderamientos – REA en función de que el apoderamiento sea de tipo general para actuar en cualquier actuación administrativa y ante cualquier

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

Administración Pública (tipo A), o para cualquier actuación administrativa ante la propia CARM (tipo B), así como para la realización de actuaciones sobre procedimientos concretos especificados en el poder (tipo C). Durante 2025 se amplió el número de procedimientos que permitían un apoderamiento concreto o de tipo C a más de 290, principalmente en materia tributaria y agraria, pudiendo consultarse el catálogo de procedimientos que permiten este tipo de apoderamiento en el procedimiento 9943 "Apoderamiento de la Representación ante las Administraciones Públicas".

En el año 2025, han comparecido de manera presencial en las OAMR, para inscripción de poderes de representación en el REA, 443 ciudadanos:



d) Acceso a expedientes y entrega de certificados en materia de política social.

Como consecuencia del Acuerdo de encomienda de gestión con la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad y del Instituto Murciano de Acción Social, desde las OAMR se facilita a la ciudadanía información sobre los expedientes en los que tienen la condición de interesados y se les hace entrega inmediata de los siguientes certificados:

- Grado de Discapacidad.
- Registro de Parejas de Hecho.
- Histórico de Grado de Discapacidad.
- Grado de Dependencia.
- Certificado-Informe de Capacidad Económica.
- Percepciones del IMAS.
- Histórico de cuidadores de Entorno Familiar de la Dependencia.
- Cuidador del dependiente en Entorno Familiar.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

VIII.- Actuación mediante Funcionario Habilitado.

Un funcionario habilitado es aquel que presta sus servicios en una OAMR y puede asistir a la ciudadanía en la identificación, firma electrónica y realización de determinados trámites ante las Administraciones Públicas, identificándose y prestando el consentimiento expreso para que el funcionario actúe en su nombre para la realización de las siguientes actuaciones electrónicas:

- Presentar electrónicamente sus escritos y solicitudes en la sede electrónica.
- Otorgar un poder de representación a otra persona para su representación y actuación en su nombre.
- Comparecer en su carpeta ciudadana y consultar la tramitación de sus expedientes, así como descargar documentos contenidos en ellos.
- Comparecer en su nombre y descargar las notificaciones electrónicas que la CARM le haya enviado.

Las ventajas de este servicio son evidentes, pues permiten reducir la brecha digital, simplificando los trámites, y facilitando que aquellos interesados que no tienen habilidades o recursos digitales puedan relacionarse de manera electrónica con la administración de manera ágil y segura.

En 2025 ha concluido el proyecto piloto para recoger el consentimiento del interesado en Tablet de firma biométrica en la OAMR Infante, y su implantación será generalizada en las OAMR del SAC con el despliegue de 35 nuevos dispositivos durante 2026.

IX. Digitalización de documentos y expedición de copias auténticas: ERAPAPEL.

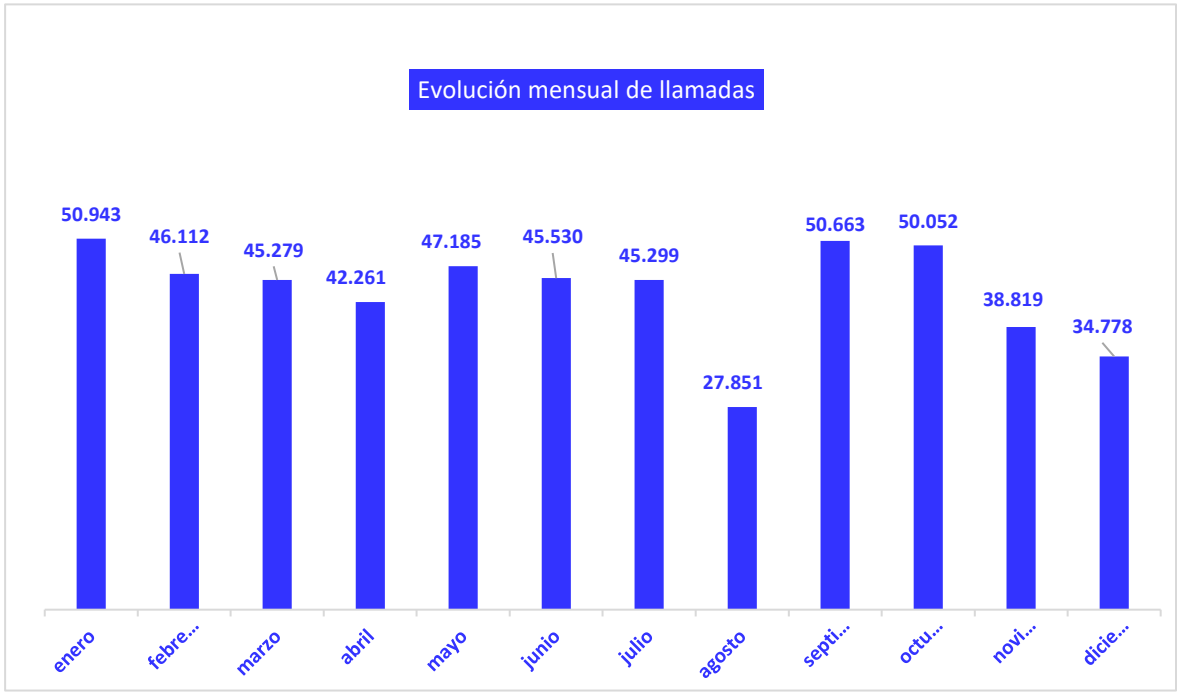
La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que las Administraciones Públicas estarán obligadas a expedir copias auténticas electrónicas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo. Esta labor se realiza en las OAMR en sus labores de registro de documentación y solicitudes. Excepcionalmente, y cuando la normativa exija a la ciudadanía la presentación de un documento original, establece la ley que el interesado deberá obtener una copia auténtica (conversión de documento papel a fichero electrónico como imagen codificada, fiel e íntegra) con carácter previo a su presentación electrónica. En las OAMR se presta el trámite de respuesta inmediata sin que medie solicitud, mediante el envío a la dirección de correo electrónico que indique el interesado de la copia auténtica a través de la aplicación informática EraPapel.

X. Canal telefónico: Teléfono 012

Se trata de un servicio externalizado que se presta mediante un contrato de servicios y cuya actividad es coordinada y supervisada por personal del propio SAC. Se accede a este canal mediante los teléfonos

968362000 ó 012, desde los que se proporciona a la ciudadanía información sobre los procedimientos y trámites de la Administración Regional en horario continuado de lunes a viernes, de 8:30 a 20 horas, excepto festivos.

A lo largo del año 2025 el Teléfono 012 recibió un total de 524.772 llamadas, con una media diaria de 2.089 llamadas. Los meses de mayor afluencia de llamadas fueron los meses de enero, septiembre y octubre, por ese orden. Por el contrario se aprecia un descenso notable de actividad durante el mes de agosto y el de diciembre.

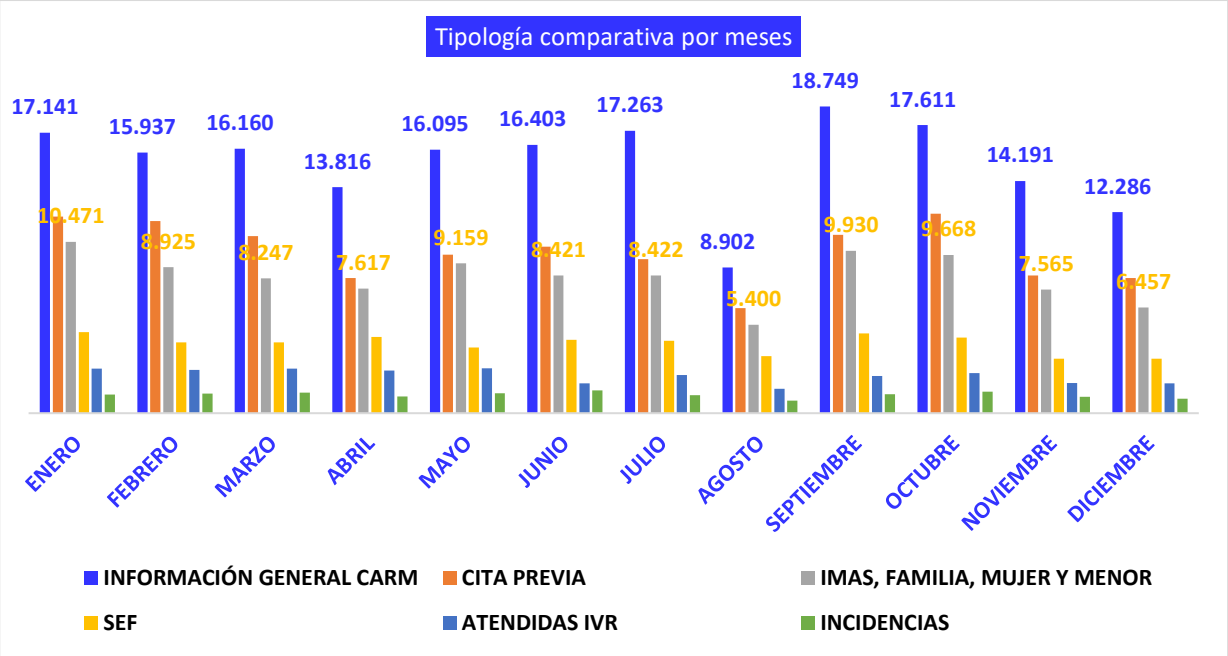


En cuanto a la tipología de las llamadas, mayoritariamente se refieren a demandas de información general sobre los procedimientos de la CARM, con 184.554 llamadas, seguida del servicio de cita previa, con 112.158 llamadas, y de información relativa a IMAS y SEF.



RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

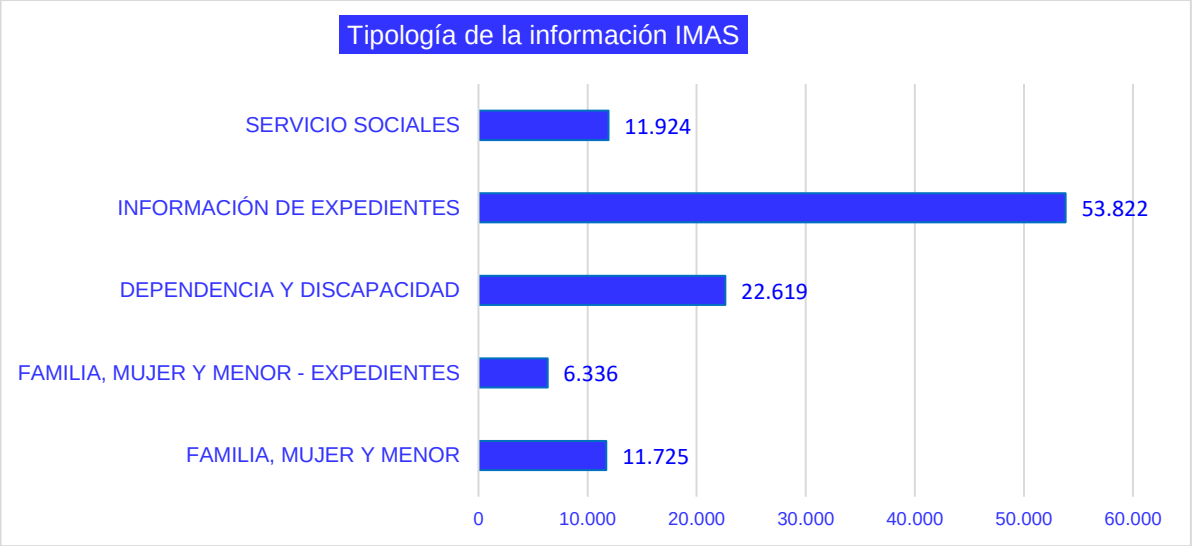


En referencia a las citas previas que se gestionan por el canal telefónico, debemos señalar, que las citas previas para asistir a las oficinas del SEF, ATRM y OAMR, concentran la mayoría de las citas.

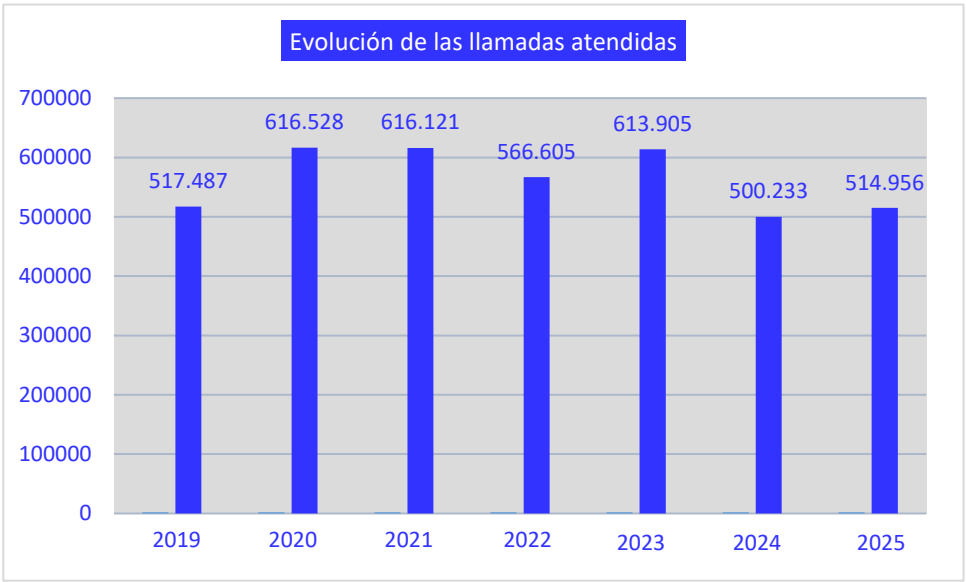


Respecto de la información que afecta a la Consejería de Política Social, Familia e Igualdad y del IMAS, prestada por los agentes del 012, incide mayoritariamente en la referida a tramitación de expedientes.

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16



Las 514.956 consultas atendidas durante 2025 arrojan una media diaria de 2.050 llamadas, con un tiempo medio de atención de 3 minutos y 7 segundos, y un tiempo medio de espera para ser atendido de 15 segundos. Consolidando al canal telefónico como una de las opciones de atención a la ciudadanía más importantes de la Región de Murcia:



En 2025 se amplía la posibilidad de solicitar cita previa a través de este canal para todos los servicios que figuran en la aplicación de soporte del portal de cita previa (citaprevia.carm.es); se inician las publicaciones en la red social "X", y se procede a la puesta en marcha de las encuestas para medir la calidad del servicio 012, y de la atención prestada en las OAMR.

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16

XI. Otros canales de atención: Chatweb, Whatsapp, Telegram, IVR y redes sociales.

Debemos referirnos en este punto a una de las cuestiones que se reflejan en el Plan Implica2 como son las acciones tendentes a la incorporación de nuevos canales de atención a la ciudadanía de cara a la consecución de un modelo omnicanal en la atención a la ciudadanía de la CARM.

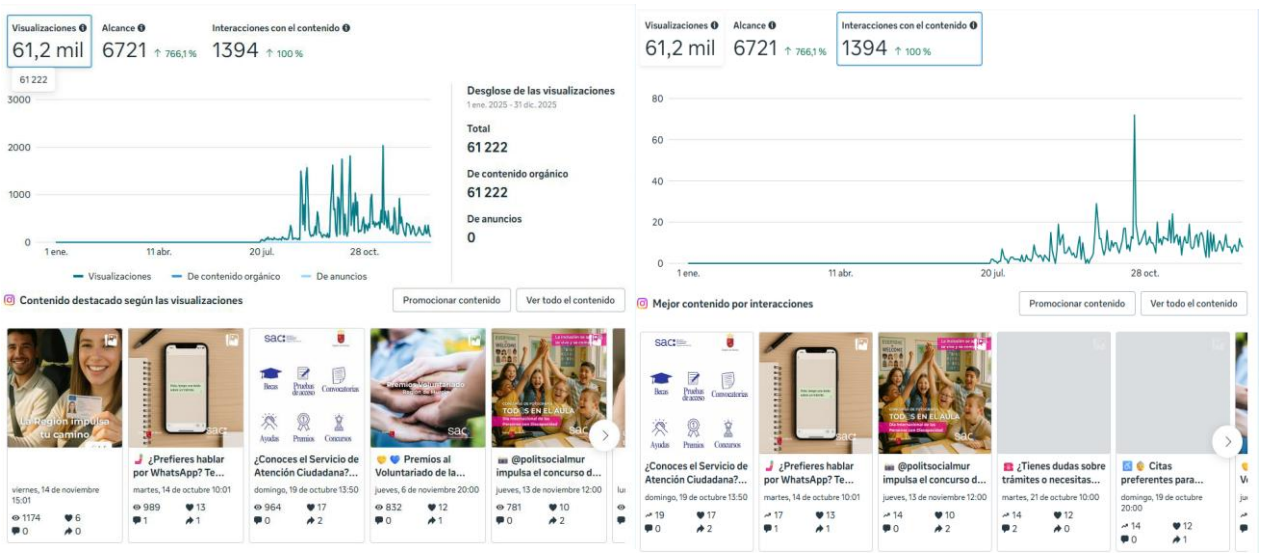
Durante 2025 se han consolidado los canales de comunicación Te Llamamos (un operador del 012 devuelve la llamada a la persona interesada en el día y la franja horaria de su elección), así como Chat Web, implementándose otros canales digitales de atención a través de mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, etc.).

- Whatsapp a través del teléfono 662164729.
- Telegram, en el enlace https://t.me/SACMurcia_bot
- Chatweb en la dirección https://012murcia.ayesa.link/chat/

Durante 2025 se puso en marcha la respuesta de voz interactiva (IVR) y automatización de cita previa en diferentes servicios a través del teléfono 012. La respuesta de voz interactiva, o IVR, es una tecnología de sistema telefónico automatizado que permite a las personas que llaman recibir información, o hacer solicitudes utilizando entradas de voz o de menú, sin necesidad de hablar con un agente del 012.

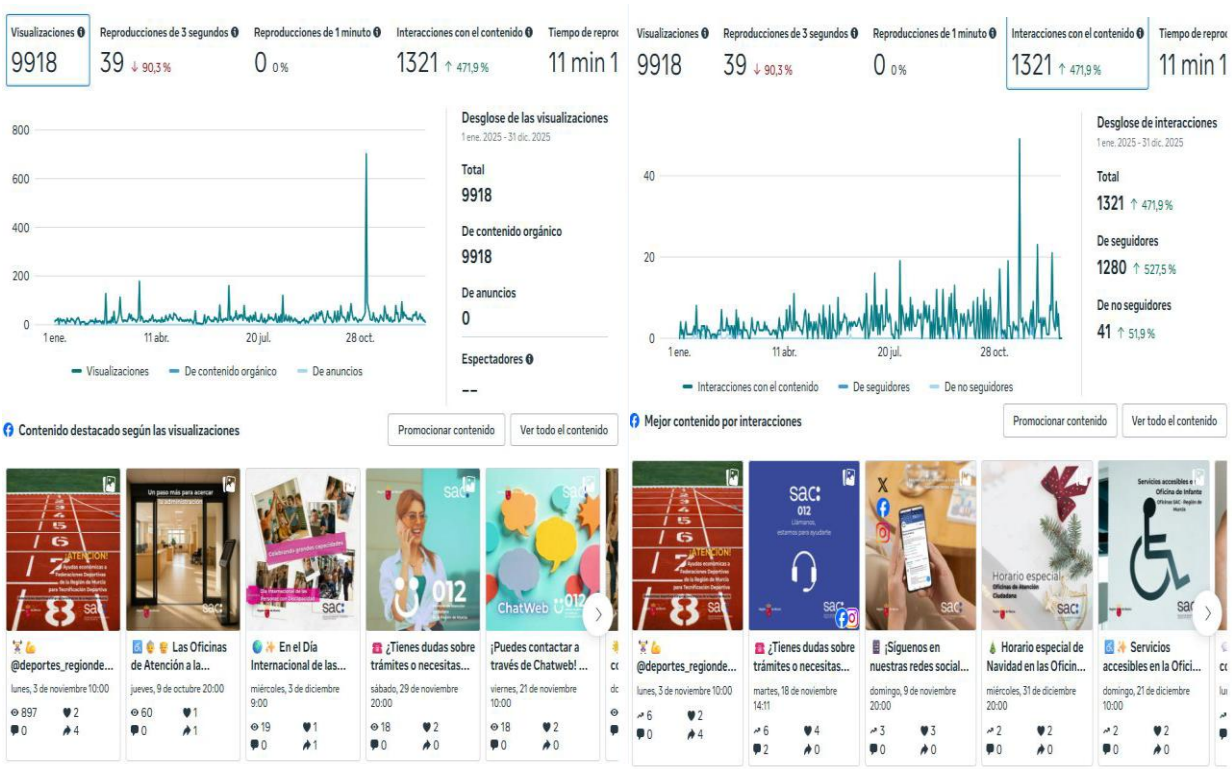
La atención a la ciudadanía a través de redes sociales, explora la transmisión de la información, mediante publicaciones en X, Facebook e Instagram. A lo largo del pasado año tuvieron 71.118 visitadas, de las que 9.918 fueron en Facebook y 61.200 a través de Instagram.

Instagram:



RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b520dc-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

Facebook:



XII. Atención mediante videollamada-OVAC.

Los nuevos canales digitales de interacción y autoservicio previstos en la estrategia Implica2, buscan permitir a los interesados acometer cuando lo deseen las actuaciones y demandas de su interés. Para tal fin en el ejercicio 2024 comenzó el novedoso proyecto de atención a la ciudadanía a través de la Oficina Virtual de Atención Ciudadana (OVAC) para la realización de trámites mediante una videollamada, quedando garantizada la plena seguridad jurídica y evitando desplazamientos innecesarios, en un entorno virtual seguro.

Se inició con el servicio de entrega inmediata de certificados: Grado de Discapacidad, Grado de Dependencia, Percepciones del IMAS, Certificado-Informe de Capacidad Económica, Histórico de Grado de Discapacidad, Histórico de cuidadores de Entorno Familiar de la Dependencia, Cuidador del dependiente en Entorno Familiar, del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS). No obstante, durante 2025 se han desplegado, mediante la figura del Funcionario Habilitado, los siguientes servicios:

- Presentación de escritos y solicitudes dirigidos a la CARM.
- Entrega al interesado de notificaciones electrónicas de la CARM.
- Comparecencia en su carpeta ciudadana para la consulta de documentos y expedientes (por ejemplo, el certificado de profesionalidad del P-0157).

En el año 2025 se concertaron 284 atenciones, lo que supone un incremento del 66,04% respecto al pasado ejercicio.

XIII.- Gestión del Portal de cita previa:

La CARM dispone de un Portal de cita previa mediante el que se puede obtener cita a diferentes servicios y oficinas, optimizando el control sobre tiempo de atención, aforos y los flujos de personas.

El SAC coordina funcionalmente el portal con el alta de nuevos servicios, la resolución de incidencias, las mejoras de la aplicación, así como los protocolos de consulta o anulación de las citas.

En el portal de cita previa están integrados, además de las OAMR, múltiples centros y servicios de la CARM, y concretamente:

- ATRM, Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
- Caja de Depósitos.
- Educación: Información, Registro y otros servicios educativos.
- IMAS- Instituto Murciano de Acción Social.
- Información de Política Social, Familias e Igualdad.
- Información de Vivienda, transportes y otros servicios de a la Consejería de Fomento.
- Información sanitaria especializada, instrucciones previas y otros servicios de la Consejería de Salud.
- Información sobre convocatorias de Fondos Next Generation para empresas, autónomos y entidades locales.
- Información y Registro del Servicio de Atención Ciudadana.
- Información y Registro en materia de Energía, Industria y Minas.
- Registro, oferta de empleo público y bolsas de trabajo del Servicio Murciano de Salud.
- SEF-Servicio Regional de Empleo y Formación.

Durante el año 2025 han quedado incorporadas la *Oficina Regional de Atención a la Inmigración OFRAIN*, y la *Oficina Especializada de Instrucciones Previas o Testamento Vital.* Atendiéndose aproximadamente 1.053.554 citas previas en las distintas oficinas de atención a la ciudadanía, siendo las oficinas más demandas el SEF, la ATRM y las propias OAMR, que representan más de un 93,60% del total:

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b520c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

Centro gestor	Total citas
SEF - Servicio Regional de Empleo y Formación	468291
ATRM - Agencia Tributaria de la Región de Murcia	383159
Información y Registro del Servicio de Atención Ciudadana	134720
Educación: Información, Registro y otros servicios educativos	24073
IMAS - Instituto Murciano de Acción Social	22671
Información y Registro en materia de Energía, Industria y Minas	8453
Información de Vivienda, Transportes y otros Servicios de la Consejería de Fomento	6716
Información sanitaria especializada, instrucciones previas y otros servicios de la Consejería de Salud	1678
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	1362
Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	1063
Información de Política Social, Familias e Igualdad	733
Caja de Depósitos	583
Información sobre convocatorias de Fondos NextGeneration para empresas, autónomos y entidades locales	52
Total	**1053554**

Sin perjuicio del sistema de cita previa, la atención a la ciudadanía queda garantizada a los que acudan sin ella, siempre que las circunstancias de la respectiva Oficina lo permita. De hecho, durante 2025 se generaron un total de 306.711 citas inmediatas, la mayoría de ellas en las oficinas de la ATRM, SEF y las OAMR, lo que supone que, un 29% de todas las atenciones realizadas correspondieron a asistencias sin cita previamente agendada.

En lo que refiere a las citas previas para las OAMR, se prestan los siguientes servicios:

- Información general y asistencia en materia de Registros: Presentación de solicitudes, acceso a notificaciones de la CARM, acceso a Carpeta Ciudadana.
- Acreditación de la representación mediante comparecencia. Registro Electrónico de Apoderamientos.
- Registro en sistema de identificación y firma CL@VE.
- Pago de tasas con tarjeta bancaria.
- Expedición y renovación inmediata del carné de familia numerosa.
- Expedición de licencias de caza.
- Expedición de licencias de pesca fluvial.
- Tramitación de solicitudes para la expedición de licencia de pesca marítima.
- Registro de facturas.

Del total de citas previas realizadas en este Portal, para las OAMR las oficinas con mayor demanda son las Oficinas de Cartagena, Infante y Lorca.

La incorporación de atriles digitales en todas las oficinas del SAC permite confirmar la cita previa, así como la obtención de otras nuevas o de citas inmediatas de una manera ágil. Asimismo la confirmación supone advertir de la llegada del interesado, reduciendo los tiempos de espera, e incluso admitiendo en las instalaciones en las que se prestan servicios compartidos entre ATRM y SAC la gestión de colas de ambos servicios de manera diferenciada.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

Otra de las medidas implementada en 2025 fue la incorporación del cuadro de mandos al Portal de cita previa, lo que permita analizar la situación de las citas de una determinada oficina en tiempo real, con el fin de extraer datos reales que permitan analizar las necesidades de atención en cada oficina.

XIV.- Gestión de quejas y sugerencias y peticiones de información diferida.

El artículo 25.1 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia dispone que "*en atención a las quejas y sugerencias formuladas, el SAC realizará un informe anual en el que se harán constar los resultados del estudio llevado al efecto y el número de sugerencias y quejas presentadas, desagregado por órganos competentes*". El SAC elabora anualmente el *Informe sobre quejas, sugerencias, peticiones de información diferida y felicitaciones de los ciudadanos tramitadas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*, dando cuenta al Consejo de Gobierno, y a todas las Secretarías Generales de las Consejerías, y que es publicado en el Portal de Transparencia.

Dado el carácter horizontal de las competencias y funciones del SAC, las personas interesadas pueden presentar una queja, sugerencia, felicitación o petición de información sobre cualquier procedimiento o servicio de la CARM (esto incluye a sus Consejerías y organismos públicos, incluido el ámbito docente). Por tal motivo, con el fin de simplificar el acceso y la facilidad en la cumplimentación, durante 2025 se aprobaron dos formularios específicos diferenciados el procedimiento 867-Sugerencias, Quejas y Felicitaciones y el especializado procedimiento 202-Peticiones de Información

Conviene recordar los conceptos que el Decreto 236/2010 de Atención a la Ciudadanía, establece:

- Sugerencia: Cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos, sin perjuicio del ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución".
- Queja: Manifestaciones de insatisfacción ciudadana con los servicios prestados, el funcionamiento de la Administración Pública de la Región de Murcia o el trato dispensado por el personal de esta.
- Petición de Información: La información administrativa es el cauce a través del cual se pueden conocer datos referentes al ejercicio de derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, así como los relativos a la organización y competencias de la Administración Pública de la Región de Murcia.

  La información puede ser general, especializada o particular (en la que al solicitarla el ciudadano acredita la condición de interesado en el expediente concreto) según el carácter de la misma, presencial, telefónica o electrónica según su transmisión e inmediata o diferida según la forma y momento de proporcionarla. Siendo conveniente resaltar que los datos reflejados en la presente

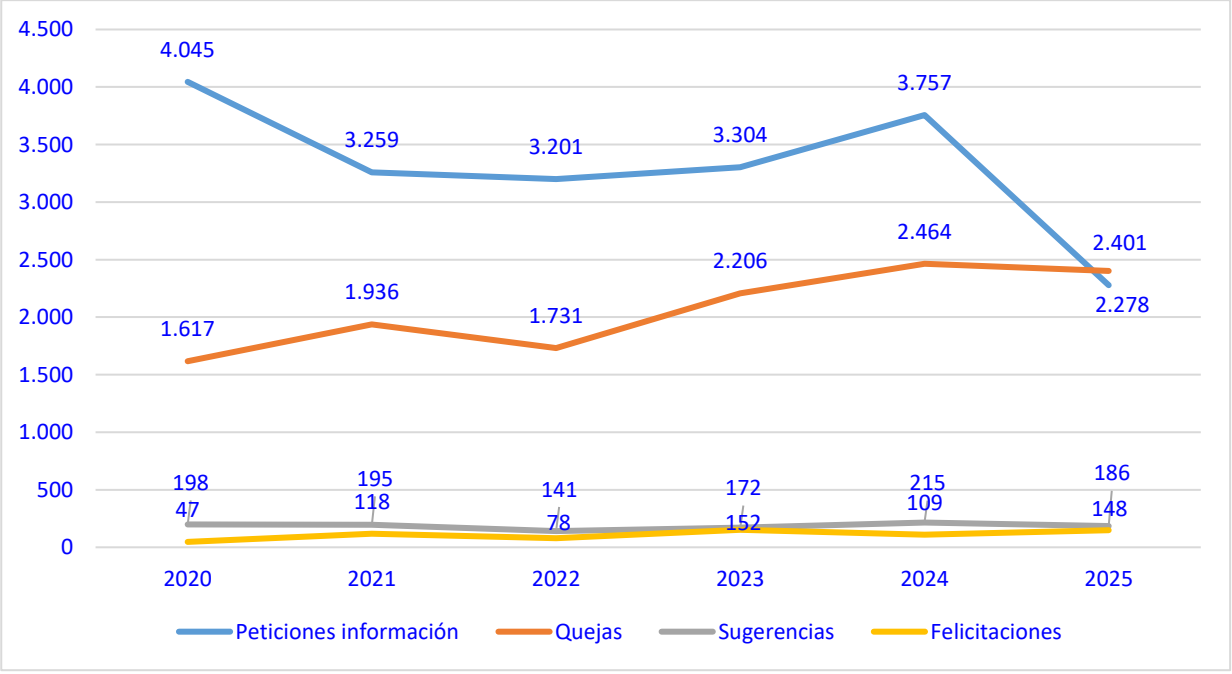
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

memoria se refieren a peticiones diferidas de información (normalmente de carácter especializado o particular), que exigen un mayor grado de detalle que el contenido en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM y que determina la necesidad de realizar una consulta al órgano responsable.

El total de expedientes de esta naturaleza tramitados por el SAC en el ejercicio 2025 fue de 5.013, suponiendo las quejas un 47,90% del total (2.278), seguido por las peticiones de información diferida (2.278), que suponen un 45,44% del total.

En los últimos 6 años el SAC ha tramitado 33.958 expedientes, de los cuales 19.844 han sido peticiones de información, y 12.355 quejas por el funcionamiento de los servicios de la Administración Regional. Analizando la evolución de los últimos seis años, frente a la evolución más o menos sostenida de quejas, sugerencias y felicitaciones, cabe resaltar la disminución en un 36% de las peticiones de información diferida.

Evolución anual de solicitudes por tipo (2020-2025)



El descenso en el número de peticiones de información se concentra en materias como discapacidad y dependencia (desciende en 367), movilidad eléctrica y eficiencia energética (216), registro de asociaciones (156) y ayudas al alquiler de vivienda (232), lo cual parece obedecer al incremento en la resolución de expedientes pendientes. Mientras que el descenso en las peticiones relativas al servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF (168) responde fundamentalmente al incremento en el acceso a las consultas de la información sobre la demanda de empleo y la resolución de expedientes

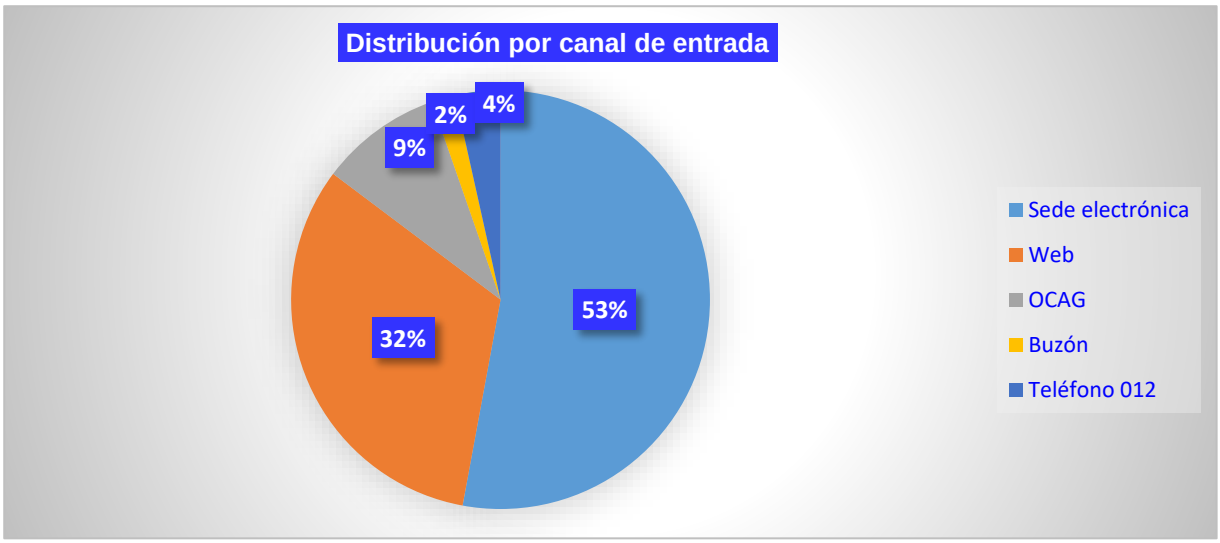
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

de certificación de profesionalidad mediante medios electrónicos, a los cuales se puede acceder desde la carpeta ciudadana del interesado (P-0157) o siendo asistidos por funcionarios habilitados de las OAMR.

Los canales de presentación de quejas, felicitaciones y sugerencias o de peticiones de información son diversos. Pueden presentarse utilizando cualquiera de las siguientes vías:

1. Por registro electrónico, a través del procedimiento 867-Sugerencias, Quejas y Felicitaciones., y procedimiento 202-Peticiones de Información Se requiere DNIe, certificado digital o Cl@ve.
2. De forma presencial, en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.
3. Telefónicamente, llamando al 012 o al 968362000. Mediante este canal no podrá, sin embargo, facilitarse información particular, salvo en aquellos trámites y procedimientos específicamente habilitados para ello en el ámbito de la CARM, singularmente, en el ámbito del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).
4. Mediante la cumplimentación de un Formulario web.

De todos los canales puestos a disposición de la ciudadanía predomina la utilización de la sede electrónica como el canal más usado con cerca del 52,90% de solicitudes, seguido de la web con un 32,35%. El canal telefónico 012 arroja un 4%, y es utilizado principalmente para realizar peticiones de información diferida, acorde con su función de prestadores de información, quedando el uso de los buzones físicos puestos a disposición de la ciudadanía en los diferentes edificios de la CARM y los Ayuntamientos como residual.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16

Por lo que se refiere a las quejas, las Consejerías u organismos públicos receptores del mayor número de quejas en el año 2025 fueron el Instituto Murciano de Acción Social con 457 relativas a dependencia, discapacidad y mayores, la Consejería de Salud con 319 y la Consejería de Educación y Formación Profesional con 294 quejas.



De la totalidad de solicitudes gestionadas por el SAC se excepcionan las de ámbito sanitario público y las relativas a entidades, centros y servicios sociales, cuyas quejas y sugerencias deben ser presentadas utilizando los procedimientos 2008, y 4242 Inspección de Centros y Servicios Sociales. Y en el mismo sentido las peticiones de información de ámbito sanitario público se dirigen al procedimiento Solicitud de información ámbito sistema sanitario (código 4278) que se rigen por su propia normativa. Respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, éstas deberán ser presentadas utilizando el procedimiento 1307 Acceso a información pública.

XV.- Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios.

El artículo 17 del Decreto n. º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia desarrolla la regulación de esta Guía de la siguiente manera:

> *"1. La Guía de Procedimientos y Servicios es el sistema de información que contiene el catálogo de procedimientos de la Administración Regional, sus trámites y los modelos de documentos asociados a cada uno de ellos, así como la información administrativa de los mismos y la que se derive de los procesos de simplificación y racionalización ofrecida por las entidades comprendidas*

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b520c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

en el ámbito de aplicación del presente Decreto, con independencia de los canales, presenciales, telefónicos, electrónicos u otros que, habilitados al efecto, se utilicen.

2. La unidad competente por razón de la materia será la responsable en cada caso, y particularmente con carácter previo a la entrada en vigor de una disposición de carácter general, de completar y mantener actualizada la base de datos de referencia, sin perjuicio de la función de control, supervisión y aprobación del SAC en el alta y actualización.

3. Asimismo, corresponde al SAC, en colaboración con las unidades gestoras de los procedimientos administrativos, la coordinación de los contenidos de la Guía de Procedimientos y Servicios, a fin de lograr la necesaria homogeneidad en la prestación de la información al ciudadano.

4. La Guía de Procedimientos y Servicios tendrá como soporte una aplicación informática que permitirá su gestión, la realización de consultas y, en su caso, la descarga de modelos normalizados imprimibles de los distintos procedimientos administrativos.

5. La aplicación informática será compatible con el sistema de Administración Electrónica de la Administración de la Región de Murcia."

En este sentido, la Guía de Procedimientos y Servicios (GSE) ofrece la información, así como el acceso a la tramitación de las solicitudes y peticiones ciudadanas. Por tal motivo, requiere de la supervisión continua e inmediata de los cambios normativos, plazos, formularios de solicitud y cualquier aspecto relevante para la ciudadanía. La actualización permanente se viene acometiendo por parte de los responsables de los procedimientos, de manera coordinada con el SAC.



Para la gestión de la información que de esta Guía de Procedimientos y Servicios se muestra en la sede electrónica de la CARM, se desarrolló una herramienta informática corporativa – DEXEL (Definición del Expediente Electrónico), capaz de centralizar la información relacionada con la tramitación de los

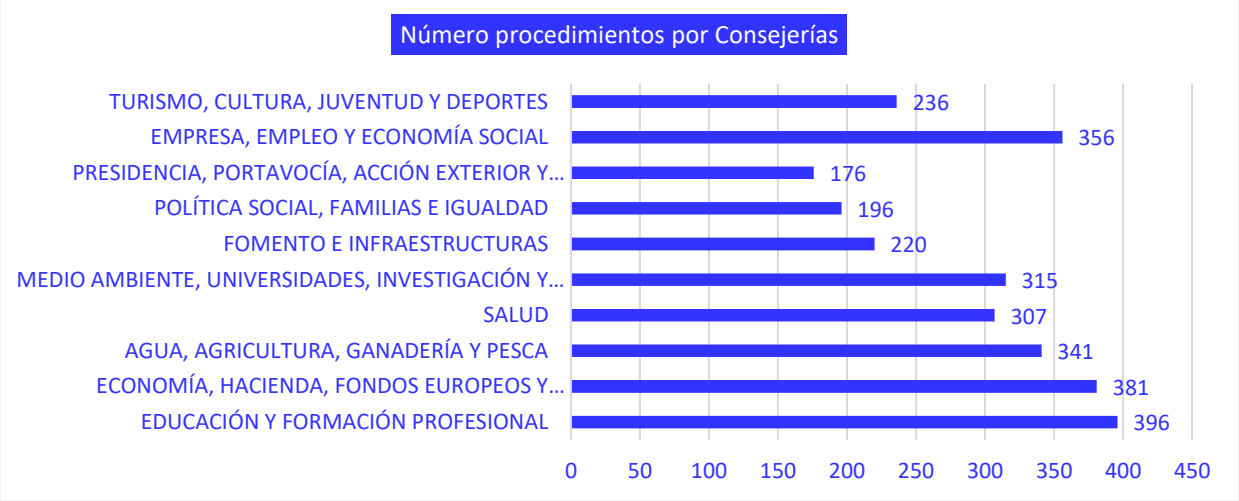
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16

procedimientos, así como de las aplicaciones de gestión del expediente electrónico SANDRA, DELFOS y otras aplicaciones sectoriales de las Consejerías.

En este sentido la definición de cada procedimiento es realizada por el responsable del procedimiento respectivo, permitiéndoles clasificar en las áreas temáticas, colectivos destinatarios, familias, etc. previamente definidos; parametrizar las formas de inicio, plazos, efectos del silencio, etc.; establecer qué formularios y documentación se requieren para su tramitación; identificar si existen tasas asociadas al tipo de trámite; relacionar la regulación legal; establecer qué documentos forman parte del expediente, su nivel de confidencialidad y su estado, tanto respecto a los que aporta el interesado como los que se generan internamente por la propia administración. Tanto la creación inicial como la definición y modificación de estos extremos por los responsables, serán objeto de validación por parte del SAC.

La información que contiene la GSE, se inserta en las Bases de Datos Nacionales dependientes de la Administración General del Estado, quedando unificada toda la información de las distintas Administraciones para el adecuado funcionamiento de la interoperabilidad organizativa de los sistemas de intercambio registral y de relaciones entre las Administraciones, según lo dispuesto en el art. 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, y recogido en el Sistema de Información Administrativa "SIA".

El número de procedimientos y servicios gestionados en la CARM, asciende a 2.875 procedimientos, destacando las Consejerías competentes en materia de educación, de hacienda y empresa/empleo.



XVI. Aprobación de formularios específicos en sede electrónica.

El procedimiento para la aprobación de formularios electrónicos específicos a incluir en la Sede Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (artículo 59 del Decreto 302/2011, de 25

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b520c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Región de Murcia) se inicia a solicitud del órgano directivo responsable, a través del procedimiento 3177 "Aprobación de formularios electrónicos específicos", y tras ser informados por la Inspección General de los Servicios y el propio SAC (revisión del procedimiento e información disponible), se aprueban mediante Resolución de la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios, pasando a ser preceptivos para ciudadanía y empresas y siendo publicados en la sede electrónica.

Durante el ejercicio 2025 han sido aprobados 42 nuevos formularios electrónicos específicos, de los que 6 son relativos a trámites, y el resto a solicitudes:

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Pruebas selectivas y listas de espera derivadas de las mismas del sector administración y servicios	2120
Subvenciones a entidades de la Región de Murcia para la financiación de proyectos que promuevan la integración e inclusión social de personas inmigrantes y la mejora de la convivencia y la cohesión social, en el marco del programa FSE+	4732
LÓVA : la ópera, un vehículo de aprendizaje	4702
Gestión de conciertos educativos (altas/modificaciones/bajas/sustituciones/nóminas)	3962
Autorización de cisternas para el transporte de agua de consumo	6306
Conciliación laboral	9782
Conciliación y apoyo a la maternidad/paternidad para personas que formen parte de listas de espera de profesorado interino no universitario	3998
Subsanación de errores en el reingreso provisional asociado al procedimiento: *Concursos de traslados abierto y permanente del servicio murciano de salud*	4074
Sugerencias, quejas y felicitaciones	0867
Peticiones de información	0202
Expedición de licencias de caza	1695
Expedición de licencias de pesca fluvial	1707
Licencia interautonómica de pesca en aguas continentales	2403

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-02422ac13dd1a

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Licencia interautonómica de caza	2402
Solicitud prestación mantenimiento trabajo autónomo comercio minorista	4701
Declaración como bien de interés cultural (BIC)	1853
Declaración como bien catalogado por su relevancia cultural	0179
Declaración como bien inventariado	0180
Premios extraordinarios de educación secundaria obligatoria en la comunidad autónoma de la Región de Murcia	1316
Autorización de transporte regular de viajeros de uso especial	0585
Moves III 2025 programa incentivos movilidad eléctrica	4663
Informe de puesta en funcionamiento de una captación, conducción con una longitud superior a 1km, estación de tratamiento agua potable, red de abastecimiento con una longitud superior a 1 km o depósito	6308
Informe sanitario del proyecto de construcción de nueva captación, conducción con una longitud superior a 1 km, estación tratamiento, red de abastecimiento con una longitud superior a 1 km, depósito o remodelación de infraestructuras existentes	6307
Solicitud de ficha de inscripción registral en el registro vitícola," asociado al procedimiento: *Actualización de registro vitícola*	1710
Ayudas para la reconstitución del potencial de producción en almendro afectado por la sequía	1186
Premios extraordinarios de bachillerato en la comunidad autónoma de la Región de Murcia	0832
Solicitud de medicamento extranjero	1680
Premios de obra civil de la Región de Murcia	4656
Comunicación de riesgos al servicio de prevención de riesgos laborales (SMS)	4415

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Formulario de tramite DI801: "Expedición de certificados"	0653, 0654, 0655, 0656, 0657, 0853, 1890, 2179, 2647, 5522
Comisiones de servicio de carácter docente intercomunitarias para enseñanza no universitaria (docentes dependientes de otras administraciones educativas diferentes de Murcia)	4633
Aportación de documentación para la toma de posesión de funcionarios docentes de fuera de la Región de Murcia	4624
Aportación de documentación requerida con sello de tiempo, asociado al procedimiento: *Registro de establecimientos industriales*	1075
Formularios de trámite DI810 y DI820 asociados al procedimiento: *Gestión de los llamamientos y listas de espera de personal temporal del sector administración y servicios*	4422
Programa FSE+ de Asistencia Material Básica (PROGRAMA BÁSICO)	4416
Ayudas a la preparación y ejecución de proyectos de innovación a grupos operativos en materia de productividad y sostenibilidad agrícola (Aei-Agri) En La Región De Murcia. PEPAC 2023-2027	4382
Cobertura de puestos en procedimientos de listas abiertas	0141
Habilitación de personas asesoras y evaluadoras en el procedimiento de acreditación de competencias profesionales (PREAR)	0511
Certificados del registro de entidades deportivas de la región de Murcia	3714
Comisiones de servicios para los funcionarios de carrera docentes que imparten enseñanzas no universitarias, por motivos de salud, por causas sociales, laborales y de cuidado de hijos menores de 12 años	2004
Apartamentos turísticos: altas, bajas y modificaciones	0657

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Oferta de puestos por promoción interna temporal para el personal de la administración pública regional, excepto personal docente y del Servicio Murciano de Salud	3560

Por su parte, los formularios electrónicos específicos aprobados en el año 2025, representaban el 6% del total de los más de 700 formularios electrónicos específicos existentes:

XVII. Gestión del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El artículo 9 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica establece que las Administraciones públicas *"…mantendrán una relación actualizada de sus órganos administrativos y oficinas de registro y atención al ciudadano, y sus relaciones entre ellos. Dichos órganos y oficinas se codificarán de forma unívoca y esta codificación se difundirá entre las Administraciones públicas.*"

De la misma forma, ese Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) señala que "*cada Administración pública regulará la forma de creación y mantenimiento de este Inventario, que se enlazará e interoperará con el Inventario de la Administración General del Estado en las condiciones que se determinen por ambas partes y en el marco de lo previsto en el presente real decreto; en su caso, las Administraciones públicas podrán hacer uso del citado Inventario centralizado para la creación y mantenimiento de sus propios inventarios"*.

De acuerdo con lo anterior, la Administración General de Estado, mantiene el "Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas", conocido como DIR3, con el fin de proporcionar un inventario unificado y común a toda la Administración, que incluirá la relación de las unidades orgánicas/organismos públicos y sus oficinas asociadas y unidades de gestión económica-presupuestaria, y facilitará el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información.

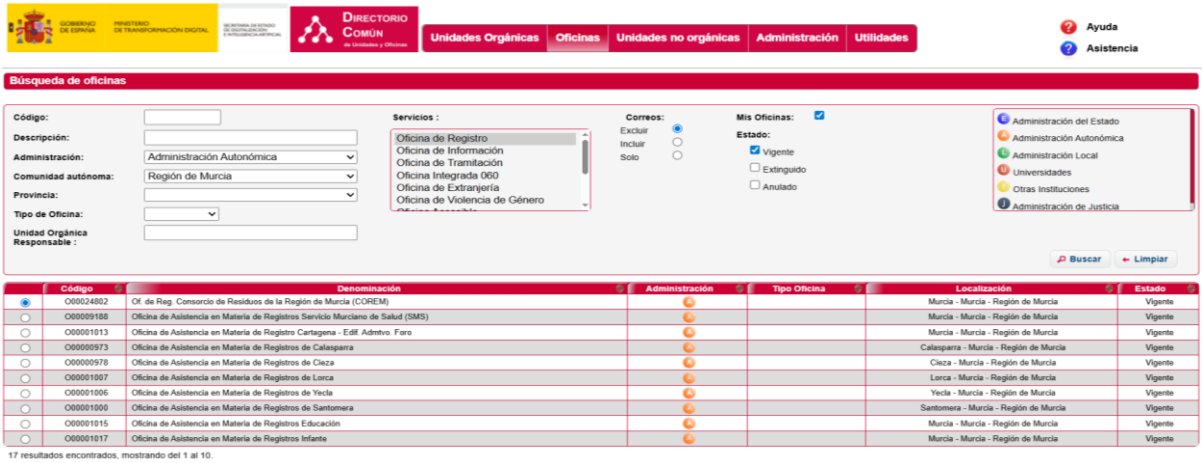
En relación con lo anterior, el SAC es el responsable de la gestión de la información de la Comunidad Autónoma en este Directorio, actualizando manualmente la información relativa a:

- Los cambios orgánicos de la CARM referidos a órganos superiores y directivos derivados de las reorganizaciones administrativas de la Administración Regional aprobadas por el Presidente de la Comunidad o mediante Decretos de órganos directivos del Consejo de Gobierno.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

- Los cambios producidos en relación con la información relativa a las Oficinas de registro de la Administración Regional, ya sean propias (OAMR dependientes del SAC), o especializadas en los diferentes ámbitos en los que existen.



XVIII. Actuaciones en materia de accesibilidad:

La apuesta de la Administración Regional por la mejora de la accesibilidad a los servicios públicos, se ha visto plasmada en la colaboración con los representantes de los colectivos con discapacidad, mediante la suscripción del convenio de colaboración con el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de la Región de Murcia (CERMI) para el logro de la accesibilidad universal en los servicios de la sede electrónica y la atención a la ciudadanía, (BORM nº 144, de 22 de junio de 2024), que trata de implementar acciones que garanticen la accesibilidad física, sensorial y cognitiva en las oficinas de atención a la ciudadanía de la CARM, así como la formación y sensibilización al personal funcionario de éstas.

En sentido coincidente el Plan Estratégico Implica2, establece medidas orientadas a garantizar la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades de toda la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Regional. Por ello, en aplicación del convenio fueron llevadas a cabo por técnicos del CERMI auditorías en materia de accesibilidad de las OAMR. En base a las que se elaboraron recomendaciones a realizar para la mejora de la accesibilidad en sus diferentes modalidades.

Desde el SAC, tras las auditorías realizadas en las OAMR, se colaboró con CERMI Región de Murcia para la ejecución de las adaptaciones precisas. Tal labor se inició como proyecto piloto en la OAMR Infante, de forma que progresivamente vaya extendiéndose al resto de Oficinas del SAC.

Para ello y tomando como base el "*Manual de Señalización Accesible de las Oficinas del Servicio de Atención a la Ciudadanía de la CARM*" elaborado por CERMI, y respetando lo establecido en el "*Manual de Marca del Servicio de Atención Ciudadana"*, elaborado en el marco del proyecto de creación de la identidad visual del SAC, se ha implementado un sistema de señalización y códigos cromáticos, señales,

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

paneles, infografías de uso de la Lectura Fácil, en braille, guías podo táctiles, instalación de sillas con la ergonomía apropiada para personas con discapacidad, se han elaborado cadenas de accesibilidad y las medidas precisas para garantizar su plena accesibilidad física, cognitiva y sensorial de la oficina.

De otro lado se elaboró un Protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de la Región de Murcia, que incluye recomendaciones de carácter general y en relación con los diferentes tipos de accesibilidad y discapacidad dirigidas a los funcionarios que desarrollan labores de atención a la ciudadanía tanto de carácter general en las OAMR, como en Oficinas especializadas, especificando los comportamientos a evitar.

Complementando a este protocolo, fue elaborada la Infografía de Atención Inclusiva a la Ciudadanía que recoge las pautas básicas para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad:



A tenor de las recomendaciones de CERMI se consideró hacer extensible este protocolo de atención inclusiva al personal de las oficinas especializadas de atención (SEF, ATRM, IMAS, etc.), pasando a elaborar un “Manual de atención para personas con discapacidad en Oficinas de atención ciudadana”, que facilita pautas de accesibilidad e indican conductas y recomendaciones a seguir en la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad, e implementando, en el marco del Programa de Calidad de las Unidades de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la CARM, dos ediciones (150 plazas) de la acción formativa semipresencial 2025/PCU/5810 “*Atención Ciudadana a Personas con Discapacidad*” que con una carga lectiva de 4 horas presenciales y 6 en aula virtual trató de actualizar las nociones sobre discapacidad, barreras y apoyos, dar a conocer los conceptos de accesibilidad y diseño universales, superar la tradicional concepción de la discapacidad asociada

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16

únicamente a las barreras arquitectónicas y la movilidad, desterrar estereotipos y trasladar información real de los colectivos afectados y el ejercicio de sus derechos, comprender las necesidades específicas de las personas con diferentes tipos de discapacidad en sus relaciones con la Administración, y acabando por conocer de primera mano la experiencia y la vivencia de miembros de estos colectivos.

El “Plan +60” para la Atención a Personas Mayores, (aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 30 de marzo de 2023) se ha visto englobado en el Plan Implica2, donde las medidas dirigidas a eliminar barreras físicas, tecnológicas y de comprensión en las relaciones con la Administración, tratando de garantizar unas condiciones de igualdad en la atención, resultan coincidentes.

Por ello, se ha integrado en todas las OAMR la cola de Cita en horario preferente de 9:30 a 13:00 horas para personas con discapacidad y personas mayores, en el que la duración del tiempo de atención por cita triplica al de una atención ordinaria. Durante 2025 en las OAMR se atendieron 1420 citas de esta tipología, con un incremento del 69% respecto al ejercicio precedente.

Las oficinas más demandadas en este sentido fueron las de Lorca, Juan XXIII y la Cartagena.

Centro	Total citas
Oficina Asistencia en Materia de Registros Lorca	377
Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Juan XXIII	246
Oficina Asistencia en Materia de Registros Cartagena-Foro I	243
Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Infante	226
Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	87
Oficina Asistencia en Materia de Registros Cieza	67
Oficina Asistencia en Materia de Registros Santomera	59
Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Flomesta	44
Oficina Asistencia en Materia de Registros Yecla	39
Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Santoña	32

Hay que incidir en que más del 43% de estas citas atendidas fueron citas inmediatas realizadas por personas con discapacidad o mayores que acudieron sin cita previa a las Oficinas y se les procuró la atención a sus demandas.

En materia de clarificación del lenguaje administrativo de los procedimientos, se llevó a cabo la Jornada de “*Lenguaje claro en la Administración Pública de la CARM*” con 120 plazas para empleados públicos de la CARM, con el fin de seguir avanzando en materia de accesibilidad universal y simplificación del lenguaje administrativo, fomentar el uso del lenguaje claro y difundir buenas prácticas en la materia.

En este contexto el SAC culminó la simplificación de los procedimientos de competencia expresa como son:

- Procedimiento 867: Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones de Información.
- Procedimiento: 6122: Oficinas de Asistencia en Materia de Registros del SAC.
- Procedimiento 4241: Cita previa para las oficinas de atención a la ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Procedimiento 4404: Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC).

XIX. Atención multilenguaje y a personas con discapacidad auditiva.

En línea con la accesibilidad, las OAMR del SAC ofrecen dos servicios destinados a avanzar en materia de accesibilidad que persiguen hacer realidad el principio de igualdad de oportunidades.

En particular, como medidas de apoyo a la comunicación de las personas con discapacidad auditiva, cabe destacar la disponibilidad de bucles magnéticos en todas las oficinas, que permiten mejorar la audición de las personas que lleven audífono o implante coclear, creando un campo magnético que aísla el sonido de fondo, y la prestación del servicio de atención mediante intérprete de lengua de signos española/mediación en comunicación, cuyo servicio se puede solicitar mediante cita previa, y que es prestado, bien mediante videollamada, bien mediante desplazamiento del intérprete a la oficina, cuando sea preciso. En este sentido, durante 2025 se prestaron un total de 10 atenciones mediante este servicio.

De la misma manera, en todas las OAMR se presta el servicio de teletraducción multilingüe, como medio de apoyo que facilite la comunicación con personas con escaso o nulo conocimiento del español que acudan a estas Oficinas. Mediante este servicio se ofrece un sistema de teletraducción telefónica multilingüe, mediante llamada telefónica a tres (ciudadanía-traductor-funcionario), que permite la correcta interacción con usuarios de lengua extranjera que acudan a realizar sus trámites, avanzando en el objetivo de hacer una Administración más accesible para todos.

Esta prestación atendida mediante un contrato de servicios en quince idiomas (inglés, francés, alemán, italiano, portugués, chino, árabe, rumano, ucraniano, etc.) fue demandada en escasas ocasiones. Lo que con 241.494 extranjeros residiendo oficialmente en la Región de Murcia (a 31 de diciembre de 2024 según el Centro Regional Estadístico de la Región de Murcia) constituye un servicio enormemente infrautilizado por lo que desde el SAC se ha procedido a elaborar una nota informativa para dar a conocer entre asociaciones, colectivos y ciudadanía en general, la existencia de este servicio inclusivo, dando un mayor impulso al realizar una ampliación en el número de idiomas disponibles a partir de 2026.

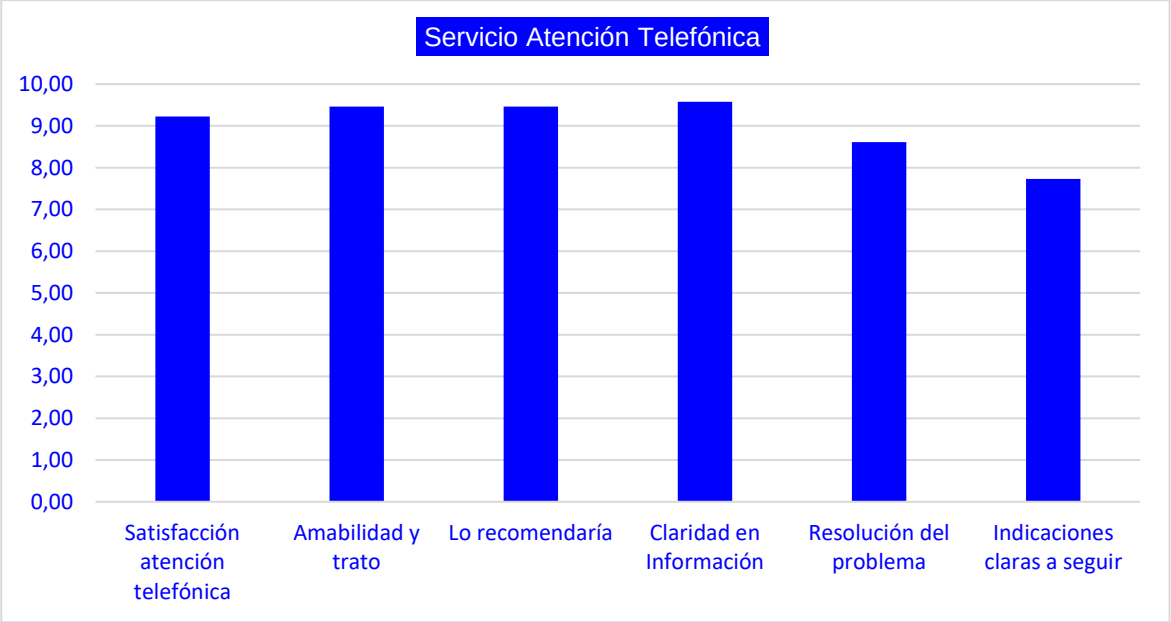
XX. Valoración de los Servicios de Atención a la Ciudadanía.

Siguiendo con la participación ciudadana, no cabe duda de la importancia de introducir variables cualitativas que valoren la calidad de los servicios prestados por la atención, pues sus opiniones y sugerencias son relevantes para la mejora de los servicios. Por ello, en el marco de la elaboración del

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía se evacuó una consulta pública ciudadana destinada a conocer sus principales valoraciones sobre los canales de atención.

Con el ánimo de establecer medidas de medición de la calidad de los diferentes canales y servicios de atención ciudadana como herramienta de mejora y de retroalimentación por parte de los destinatarios últimos de esta atención, durante el segundo semestre de 2025 se incorporó como nuevo instrumento de medición y valoración de la calidad percibida por la ciudadanía, la realización de encuestas realizadas por el Servicio 012 sobre la atención telefónica que ascendieron a 7380, lo que refleja un alto grado de satisfacción en la atención telefónica:



De otro lado, a finales de 2025 se puso en producción junto con la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana un formulario interno para realizar encuestas a través del Servicio de información telefónica 012 y recabar los datos de satisfacción de la atención recibida presencialmente en las OAMR, no obstante dada su implementación tardía, únicamente pudieron realizarse 557 encuestas, y no resulta una muestra representativa a efectos de explotar los datos de esta memoria.

XXI. Distribución de las notificaciones y comunicaciones electrónicas remitidas a la Administración General de la CARM a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única:

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que las Administraciones Públicas han de relacionarse a través de medios electrónicos. Por su parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone que las personas jurídicas están obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

La práctica de las notificaciones electrónicas se regula en el artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, estableciéndose que las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante, a través de la dirección electrónica habilitada única (en adelante DEHú) o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo, y que cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

Por su parte, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, establece que toda notificación cuyo emisor pertenezca al ámbito estatal se pondrá a disposición del interesado a través de la DEHú.

El acceso a estas notificaciones electrónicas sólo puede realizarse por su destinatario, a través del pertinente certificado de representante de persona jurídica que integra el número de identificación fiscal que lo identifica frente a terceros. Esto implica que el acceso a DEHú, a través del certificado de representante de la persona jurídica de la Administración Regional, supone, en la actualidad, acceder a la totalidad de notificaciones electrónicas remitidas a su Administración General sin limitación alguna por razón del órgano o de la materia. En el mismo sentido desde el SAC se procede a acceder a las notificaciones electrónicas que las distintas Administraciones Públicas dirigen a través de esta plataforma a la Administración General de la Comunidad Autónoma en su condición de interesada en diferentes procedimientos, en los variados supuestos previstos en el artículo 41 del Real Decreto 203/2021.

Por ello, ante el aumento de las notificaciones electrónicas recibidas por la Administración General de la Comunidad Autónoma y la indeterminación de la competencia orgánica en la CARM para el acceso centralizado al contenido de dichas notificaciones evitando su eventual caducidad por incomparecencia. Por la Comisión de Secretarios Generales se consideró necesario, mediante Acuerdo de fecha 23 de julio de 2021, atribuir al SAC la competencia para comparecer y distribuir las notificaciones electrónicas que se dirijan a la Administración General de la Comunidad Autónoma entre las Secretarías Generales de la Consejerías competentes.

En virtud de este Acuerdo, determinado personal del SAC procede a acceder diariamente a las notificaciones dirigidas a la Administración Regional depositadas en DEHú por diferentes Administraciones Públicas, y a su remisión a las Secretarías Generales de las Consejerías competentes. En este sentido, el total de notificaciones aceptadas en Dehú durante el año 2025 ascendió un 18% respecto al ejercicio precedente alcanzando un total de 1696.

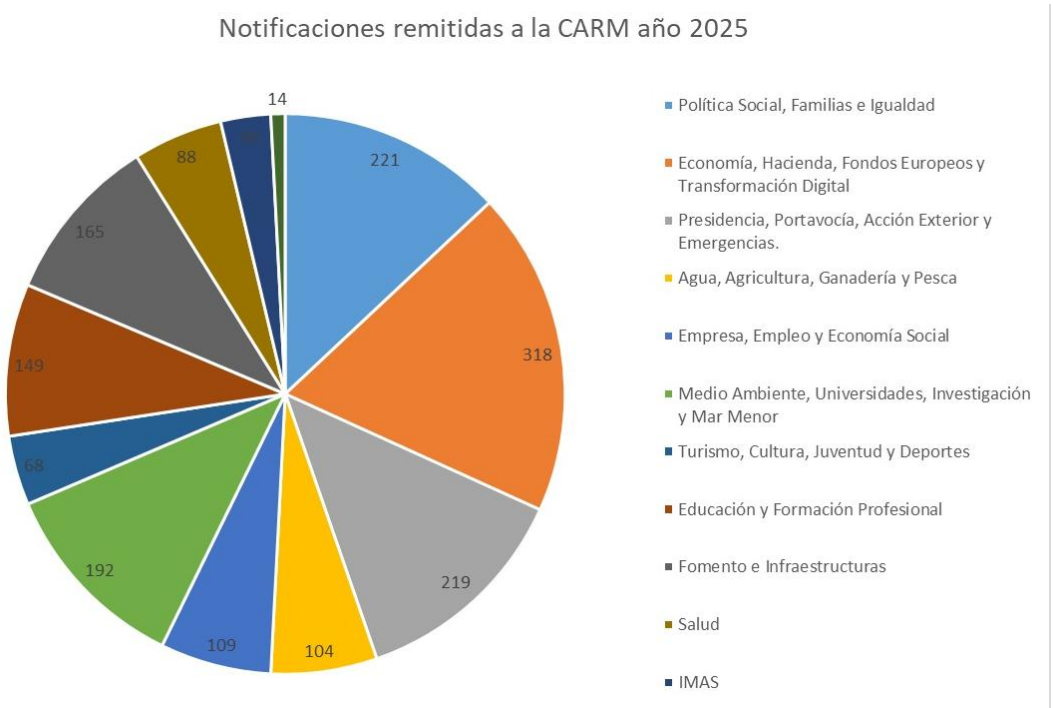
Las notificaciones aceptadas han sido trasladadas desde el SAC a los siguientes destinos:

- Secretaría General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital: 318

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

- Secretaría General de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad: 221
- Secretaría General de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias: 219
- Secretaría General de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca: 104
- Secretaría General de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social: 109
- Secretaría General de la Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor: 192
- Secretaría General de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes: 68
- Secretaría General de la Consejería de Educación y Formación Profesional: 149
- Secretaría General de la Consejería de Fomento e Infraestructuras: 165
- Secretaría General de la Consejería de Salud: 88
- Secretaria General Técnica del IMAS: 49
- Consejo Jurídico: 14

Por su parte, y por lo que hace referencia a los emisores de tales notificaciones, se han recibido 1370 notificaciones procedentes de la AGE y otras CCAA y 320 de Ayuntamientos, habiendo sido devueltas 26 por no ser la CARM destinataria de las mismas.



RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

XXII.- Recogida, transporte, clasificación y entrega de documentos mediante sistema de valijas y paquetería.

El SAC gestiona el servicio de recogida, transporte, clasificación y entrega de documentos mediante sistema de valijas y paquetería adicional, entre los distintos centros pertenecientes a la red corporativa de atención ciudadana.

Dicho sistema de recogida y distribución de solicitudes y documentación (documentos ensobrados y/o paquetes inferiores a 2Kg) se organiza a través de Centros de Entrada y Recogida de Envíos (CERE), integrados por la red de Oficinas Corporativas de Atención a la ciudadanía en todos los municipios de la Región, las Consejerías y otros centros de la Administración Regional.

Cada centro tiene asignado un código denominado “código CERE” que permite la identificación del origen y destino de los envíos a fin de que, mediante sacas o contenedores de documentación, se proceda a su recogida, transporte al centro habilitado como estafeta, y, una vez clasificada por centro CERE de destino, sea nuevamente transportada para su entrega al CERE de destino.

Por lo que se refiere a la cantidad de envíos realizados durante 2025, es de reseñar que en este período se han efectuado un total de 10.160 movimientos de valija entre centros CERE, destacando con mayor número de envíos los centros dependientes del Servicio Murciano de Salud, incluyendo hospitales y sus oficinas centrales, así como el Edificio Foro de Cartagena, como puede apreciarse:

CÓDIGO CERE	DENOMINACION DE LAS FINCAS RECEPTORAS DE LA VALIJA	TOTALES POR CERE
903	HOSPITAL VIRGEN DE LA ARRIXACA	2825
1093	CARTAGENA (EDIFICIO ADMINISTRATIVO	1304
1124	HOSPITAL RAFAEL MENDEZ	1170
488	CONSEJERIA DE INDUSTRIA, EMPRESA E IN	657
1123	HOSPITAL VIRGEN DEL CASTILLO	537
1171	SERV.MURCIANO DE SALUD (SMS)	472
4	SAC Edificio Galerías	321
1085	YECLA	262
3	CONSEJERIA DE OBRAS PUBLICAS Y ORDENAC	247
939	LORCA	234
1178	TOTANA	196
1084	CIEZA	167
12	HOSPITAL ROMAN ALBERCA	152
1183	AGUILAS	142
11	EDIFICIO ADMINISTRATIVO INFANTE	140
1206	TORRE PACHECO	139
1047	OFICINA SEF CARTAGENA	133
516	PUERTO LUMBRERAS	117
783	IMAS VALORACION Y DIAGNOSTICO (LORCA)	111

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16

1197	FUENTE ALAMO	110
1140	ALCANTARILLA	77
1180	UNION (LA)	75
941	TORRES DE COTILLAS (LAS)	74
1184	ALBUDEITE	70
1189	BENIEL	60
1195	CEHEGIN	51
1568	RICOTE	40
1162	OFICINA SEF LORCA	39
1188	ALHAMA DE MURCIA	36
1181	ABANILLA	31
1191	BULLAS	29
1100	SERVICIO DE SALUD PÚBLICA DE LORCA	28
1198	JUMILLA	27
1083	EDF.ADMIN PINARES.CONSEJERIA DE SAN	24
1141	SANTOMERA	22
1190	BLANCA	21
1196	FORTUNA	20
	TOTAL	10.160

*Se han omitido aquellos cuyos envíos anuales no superan los 20 envíos (68 CERES).

Actualmente constan dados de alta como CERES un total de 105 unidades (OAMR de la CARM y de Ayuntamientos, Oficinas especializadas, edificios de Consejerías y Organismos con entidad para ello). Es de reseñar que existen 43 CERES que, en el ejercicio anterior, no tuvieron ningún envío de documentación, lo que deberá ser tomado en consideración para configuraciones futuras en la periodicidad de estos envíos en el nuevo contrato que al efecto se realice.

XXIII.- Actuaciones de fomento de la atención a la ciudadanía.

Es reseñable como actuación en materia de fomento de la atención a la ciudadanía la convocatoria realizada mediante Orden de 11 de julio de 2025 de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital por la que se establecen las bases reguladoras, y se convoca la II Edición, de los Premios de Buen Gobierno, Modernización Administrativa y Atención a la Ciudadanía de la Región de Murcia.

Se trata de unos premios de carácter honorífico destinados a reconocer las buenas prácticas desarrolladas por parte de administraciones, instituciones y entidades públicas radicadas en territorio de la Región de Murcia en determinadas áreas, incluyendo una nueva categoría destinada al reconocimiento de proyectos en materia de atención a la ciudadanía destinados al:

a) Diseño y articulación de medidas de mejora de la atención a la ciudadanía a través de sus diferentes canales de atención.

b) Puesta en marcha de nuevos canales de atención a la ciudadanía y de nuevas herramientas de comunicación ciudadana que permitan una atención onmicanal.

c) Ejecución de medidas de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.

d) Implementación de medidas de mejora de la accesibilidad universal y usabilidad de los servicios de atención a la ciudadanía.

e) Evaluación y diseño inclusivo en servicios de atención a la ciudadanía.

f) Promoción del derecho a comprender, mediante la implementación y fomento de actuaciones en materia de lenguaje claro y lectura fácil.

g) Diseño y ejecución de programas de difusión, formación y capacitación en el uso de recursos públicos dirigidos a la ciudadanía.

h) Cualesquiera otras medidas o iniciativas singulares en la atención a la ciudadanía con impacto en la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Mediante Orden de 25 de noviembre de 2025 se aprobó la admisión de candidaturas presentadas a la convocatoria de la II Edición de los Premios de Buen Gobierno, Modernización Administrativa y Atención a la Ciudadanía de la Región de Murcia, que en la categoría de Atención a la Ciudadanía recoge un total de 10 candidaturas de proyectos, Universidad de Murcia (2), Fundación Integra Digital, Colegio Oficial de Enfermería de la Región de Murcia, Dirección General de Autónomos y Economía Social de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, los Ayuntamientos de Fuente Álamo, Archena y Lorca, la Subdirección General de Empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) y el CEIP Príncipe Felipe de Jumilla.

En el marco de la Semana de la Administración Abierta de 2025, que tuvo lugar entre el 19 y el 25 de mayo del pasado año, se llevó a cabo el taller "*Conociendo la Sede Electrónica de la CARM*" en las localidades de Torre Pacheco y Fuente Álamo con el fin de dar visibilidad a las diversas posibilidades en el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que la sede electrónica de la CARM ofrece; desde los sistemas de identificación y formas de acceder a ella, como los trámites realizables, el uso de la videollamada, o al realización de trámites mediante la figura del Funcionario Habilitado.

De igual forma en el transcurso de la Semana de la Administración Abierta se presentó en la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca del Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de la Región de Murcia elaborado en el marco del convenio con CERMI anteriormente mencionado, con el objetivo dar las herramientas adecuadas al empleado público con el fin de proporcionar una atención accesible e inclusiva a las personas con diferentes tipos de discapacidad, estableciendo una cultura de respeto y sensibilidad hacia la diversidad de los usuarios.

Continuando con la Semana de la Administración Abierta, en el Consejo Económico y Social de la Región de Murcia se desarrolló la segunda reunión del Grupo de trabajo para la mejora de la accesibilidad de la

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b520dc-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

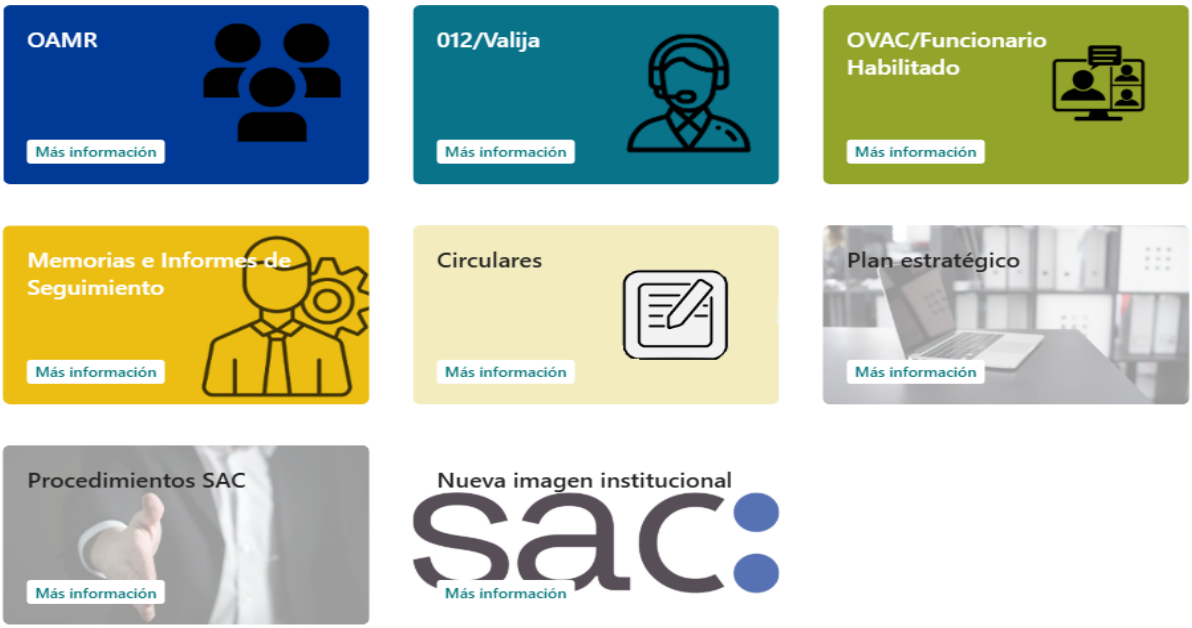
sede electrónica y de los servicios de atención a la ciudadanía, creado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 21/11/2024, con el objetivo de favorecer la construcción de un espacio de confluencia y coordinación para avanzar en la consecución de un lenguaje claro que facilite la comunicación entre la Administración regional y la ciudadanía así como continuar con la labor de sensibilizar a los diferentes centros directivos de la CARM para hacer cumplir el principio de accesibilidad y acerca de la necesidad de facilitar las relaciones electrónicas entre ciudadanía y Administración.

XXIV. Mejora de la comunicación interna.

Al objeto de reforzar y coordinar la comunicación interna entre los integrantes del Servicio, se vienen celebrando periódicamente reuniones de coordinación del Servicio en las que participan tanto personal de los servicios centrales como los responsables de las diferentes OAMR.

El objetivo de estas reuniones no es sólo comunicar aquellos proyectos gestados desde el propio SAC e información sobre cuestiones de interés que les afectan, sino la de recibir propuestas de los responsables, comunicar problemas o disfunciones observadas, y concluir criterios de interpretación uniforme con el fin de procurar una actuación análoga en todas las Oficinas.

Si el pasado 2024 se comenzó a trabajar en el diseño de un espacio común en la nube (SharePoint) para el SAC, durante 2025 se ha consolidado como herramienta de coordinación de la información, desarrollando apartados específicos para todas las OAMR, uno para el 012, y otro para restantes servicios CARM, así como, en su caso, específicos por materias: familia numerosa u otros SERIs.

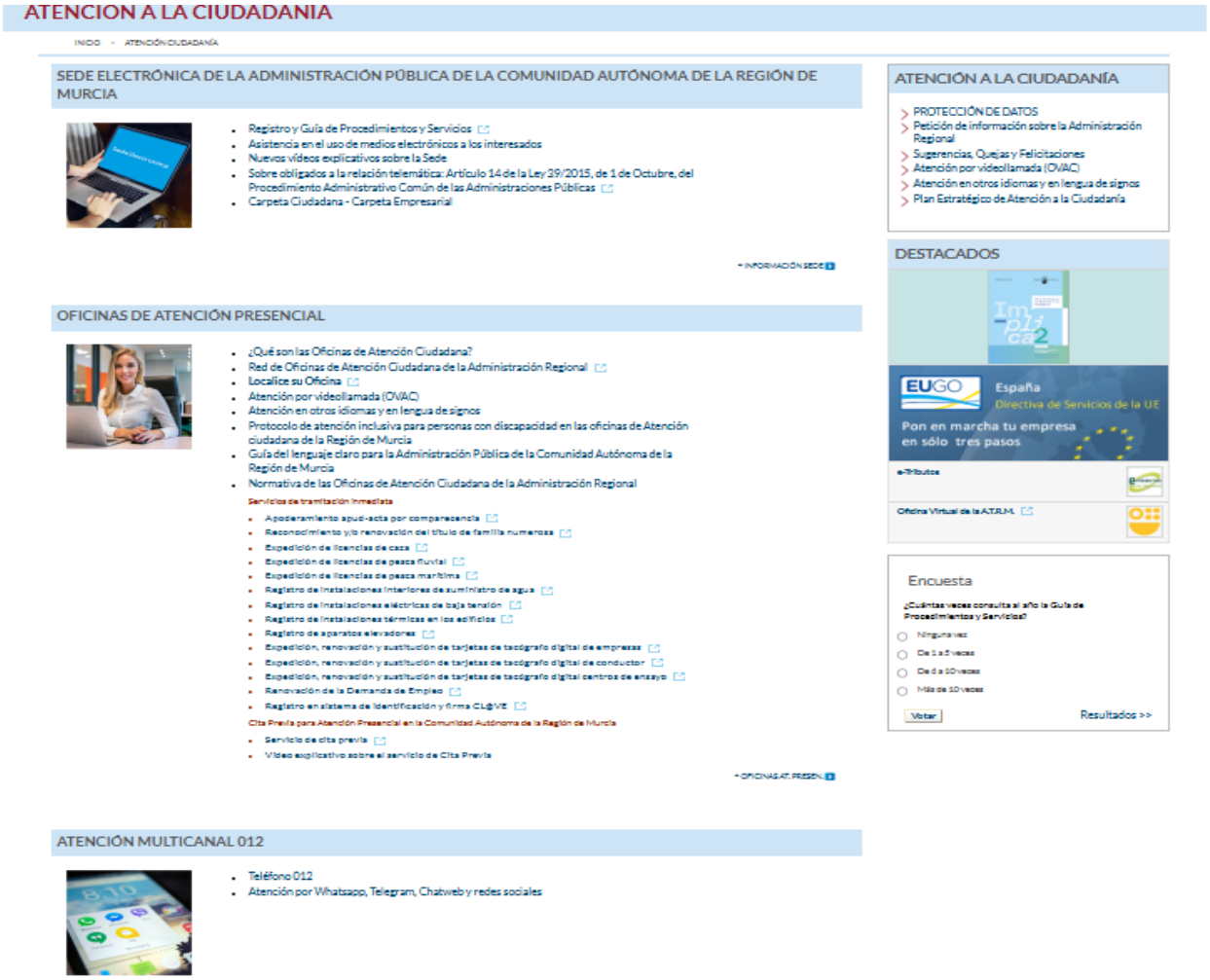


RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

XXV. Actualización de la información web en materia de atención ciudadana.

Desde el SAC lleva a cabo la coordinación de la información web relativa a las Oficinas propias y de las especializadas de la CARM. En este sentido, el SAC no sólo da de alta la información de las oficinas, servicios y horarios en DIR3, sino que realiza una labor de permanente edición de información (calendario y horario de apertura, nuevos servicios prestados, incidencias o alteraciones sobrevenidas) que, de las diferentes Oficinas y de los servicios que gestiona la CARM en materia de atención ciudadana, aparece en la web.

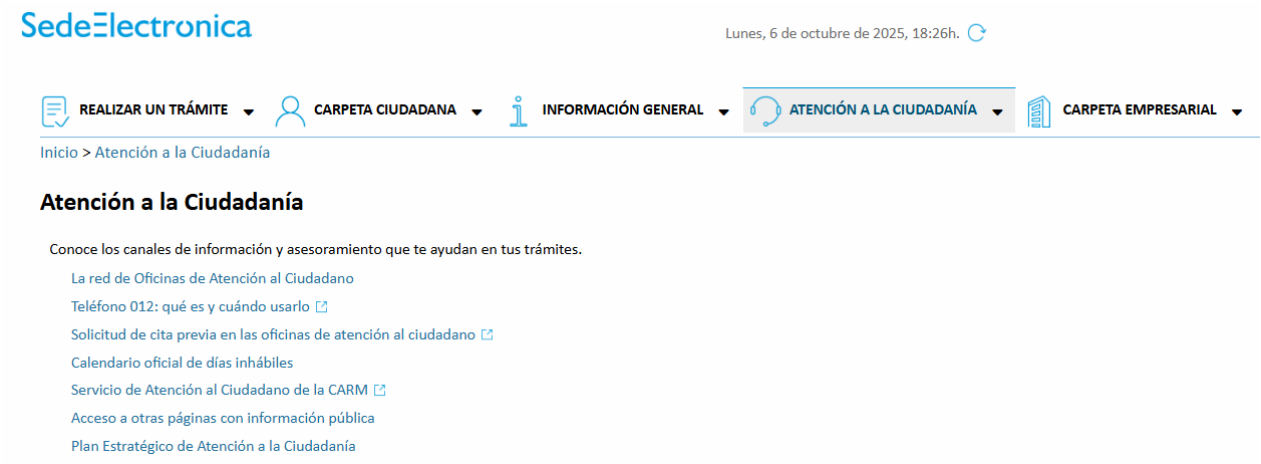
En la home de la CARM (www.carm.es), en concreto en el enlace relativo a la Atención a la Ciudadanía de carm.es.



En el apartado de **Atención a la ciudadanía de la sede electrónica** de la CARM.



Y en relación con la sede electrónica, también se actualiza la información disponible sobre sus Oficinas y sus servicios.



Fruto de la colaboración con la Oficina de Transparencia de la Región de Murcia, y al hilo de la publicación en el BORM de la Orden por la que se actualizaban las Oficinas de Atención Ciudadana a la que hace referencia el apartado II de esta Memoria, se ha incorporado información geolocalizada de las diferentes Oficinas en el Portal de la Transparencia de la CARM, a la información que ya se mostraba en cumplimiento de la legislación en materia de transparencia sobre quejas y sugerencias, listado de procedimientos y canales de atención a la ciudadanía.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa



XXVI. Gestión de aplicaciones y resolución de incidencias.

Entre las funciones del SAC destaca la de ser el responsable funcional de determinadas aplicaciones corporativas, como la aplicación corporativa de registro de la CARM- Registr@-RM, coordinando el proceso de altas y bajas de usuarios, cambios y mejoras en la aplicación en coordinación con el departamento de informática, así como la resolución de incidencias en general.

En 2025 sobresale el trabajo que junto con la Dirección General de Transformación Digital supuso el despliegue de una nueva interfaz de la citada aplicación que proporciona nuevas funcionalidades y ventajas como una interfaz visualmente mejorada, intuitiva y de gran facilidad de uso, la mejor tipificación de los anexos digitalizados, la simplificación en la determinación del departamento tramitador determinado desde DEXEL en función del asunto/procedimiento seleccionado, así como la incorporación del sello de órgano de la CARM a la firma de los documentos digitalizados en la aplicación.

De igual modo la resolución de las numerosas incidencias planteadas que suelen versar sobre la existencia de asientos incompletos, realización de registros o anexos erróneos, así como los cambios en los perfiles de los usuarios acumulan la mayoría de las incidencias.

El SAC también administra la aplicación corporativa de quejas y sugerencias de la CARM, y la herramienta corporativa de comunicaciones interiores COMINTER que paulatinamente será reemplazada a medida que se vaya llevando a cabo la migración de los procedimientos a la aplicación de gestión del expediente electrónico DELFOS.

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a

En relación con esta última aplicación, el SAC también se emplea en la resolución de incidencias, así como con la herramienta de definición de este expediente electrónico, DEXEL.

El catálogo de incidencias que resuelve el SAC recoge otras tipologías de incidencias vinculadas con el registro de usuarios en Cl@ve, el sistema de valijas o las derivadas del 012, sin dejar de lado las consultas de Ayuntamientos relacionadas con el registro y los diferentes SERIs que estos prestan. De todo ello da cuenta el alto número de incidencias resueltas por el SAC (gestor de incidencias CARM) a lo largo de 2025 que ascendió a 3.356.

Ante este volumen se desarrolló, en colaboración con informática, la puesta en marcha de un departamento específico GLPI del SAC creando un árbol propio del servicio para las diferentes cuestiones e incidencias que trasladan los diferentes gestores.

XXVII. Creación nueva imagen institucional SAC.

El Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Implica2 contempla, entre sus principales medidas, impulsar oficinas universales y accesibles, promover la atención centrada en las personas y adaptada a necesidades específicas de colectivos vulnerables, o garantizar el derecho a entender la información administrativa, mediante medidas de impulso de lenguaje claro.

Durante 2025 se ha trabajado en la implantación de la nueva imagen institucional del Servicio de Atención Ciudadana en todas las OAMR. Fruto de la colaboración existente con CERMI, se trasladó la recomendación de reforzar la imagen institucional del SAC, de forma que fuesen fácilmente reconocibles los servicios de atención a la ciudadanía de la Comunidad Autónoma.

Como consecuencia de lo anterior, se procedió a articular una renovada imagen institucional del Servicio, dando lugar a la aprobación, mediante Orden de 7 de noviembre de 2025 de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital (BORM 11/11/2025) de creación y regulación de uso del nuevo logotipo del Servicio de Atención Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Esta nueva imagen institucional, de acuerdo con el Manual de Marca del Servicio de Atención Ciudadana, ha sido implementada en todas las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros del municipio de Murcia, así como en los municipios de Cartagena y Lorca, reforzando con elementos comunes (cartelería, vinilado, sillas de confidente, etc.) su mejor identificación y localización, así como la mejora de la accesibilidad cognitiva de los servicios prestados por estas Oficinas para las personas con discapacidad.

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b5240c-17cd-11f1-9f19-0242ac13dd1a
RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16



En diciembre de 2025 la OAMR Infante obtuvo la distinción del CERMI como Oficina Accesible, que garantiza la accesibilidad de esta oficina en todas sus vertientes (física, sensorial y cognitiva), tras la auditoría de accesibilidad realizada por sus diferentes entidades en el marco del convenio de colaboración que el Gobierno regional mantiene desde hace seis años con esta entidad para la mejora de la accesibilidad en el acceso a sus servicios.

XXVIII. Principales retos detectados y propuestas de mejora.

A- Principales retos detectados:

- Baja utilización de servicios inclusivos (intérprete, teletraducción).
- Escaso conocimiento de nuevos canales puestos en marcha OVAC (posible falta de difusión).
- Aumentar la difusión en redes sociales de la información y servicios disponibles en las OAMR (SERI´s, teletraducción, etc.) con el fin de ampliar el número de potenciales usuarios.
- Persistencia de brecha digital en colectivos vulnerables.
- Elevado número de quejas a pesar del descenso respecto al pasado ejercicio.

B.- Propuestas de mejora:

A la vista de la actividad señalada en esta Memoria y de los retos detectados, se considera oportuno implementar las siguientes propuestas de mejora:

1. Impulsar la difusión y formación digital.
    - Realizar campañas específicas dirigidas a personas con discapacidad, personas mayores, y extranjeros sobre los canales existentes.

- Impulsar campaña de publicidad que facilite el mayor conocimiento de los servicios y nuevos canales entre la población en general.
- Potenciar la realización de talleres sobre uso de sede electrónica y de la OVAC.

2. Optimizar la atención omnicanal.
   - Mejora de la integración de Chatbot con IA en sede electrónica y en portal de cita previa.
   - Potenciar el servicio “Te Llamamos” ampliando horarios en picos de demanda.
3. Fomentar el uso de servicios inclusivos.
   - Realizar campañas de difusión en redes y en oficinas sobre los servicios de intérprete LSE y teletraducción multilenguaje para extranjeros.
   - Fomentar el uso de cita preferente y atención prioritaria a personas mayores y con discapacidad.
4. Potenciar la Oficina Virtual (OVAC).
   - Ampliar servicios actualmente disponibles, incorporando toda presentación de solicitudes con independencia del tipo de formulario electrónico.
   - Mejorar su difusión y conocimiento por la ciudadanía.
5. Gestión interna y eficiencia.
   - Consolidar el espacio colaborativo en SharePoint para criterios y manuales del Servicio ampliando los disponibles.
   - Revisar periodicidad de valijas en CERES con baja actividad (optimización logística).
6. Mejora de la calidad y medición continúa.
   - Publicar resultados trimestrales para transparencia y mejora continua de los datos que se extraigan de las encuestas.
   - Mejorar el actual procedimiento de quejas y sugerencias, así como sus formularios, retirando los buzones físicos existentes para su presentación y sustituir por QR o similar con enlace al formulario web.
   - Renovar la carta de servicios del SAC actualmente existente.

La Jefa de Servicio de Atención al Ciudadano

Patricia Ramírez Hortelano

(Documento fechado y firmado electrónicamente al margen)

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa

Fuentes de información empleadas:

- Programa Power BI Atención Telefónica
- Informes control de indicadores 012
- Aplicación corporativa CARM SQPF (Sugerencias, Quejas, Peticiones de Información y Felicitaciones)
- SIAC Estadística Anual de Registro
- Aplicación GESCOLAS de cita previa y gestión de colas
- Oficinas de Atención Ciudadana de la CARM

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA 04/03/2026 14:21:16
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-17b52d0c-17cd-11f1-9f19-0242ac13ddfa